

PROVIDENCIA, 17 ENE 2014

EX.Nº 91 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

CONSIDERANDO: Que mediante Memorandum N°25.402 de 14 de Noviembre de 2013, del Secretario Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para el “SERVICIO MESA DE AYUDA”.-

DECRETO :

1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas que regirán la licitación pública para el “SERVICIO MESA DE AYUDA”, las que para todos los efectos legales, forman parte integrante de este decreto.-

2.- Llámase a propuesta pública para el “SERVICIO MESA DE AYUDA”.-

3.- **VISITA A TERRENO:** A las 10:00 horas del día 21 de Enero de 2014, en Avda. Pedro de Valdivia N°963. (Departamento de Computación).-

4.- **CONSULTAS Y ACLARACIONES :** Se podrán formular consultas a través del Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, hasta las 10:00 horas del día 23 de Enero de 2014 y la respuesta a las consultas se darán desde las 10:00 horas del día 29 de Enero de 2014, por el mismo medio.-

5.- **FECHA DE CIERRE RECEPCION DE OFERTAS:** Se efectuará a través del Sistema de Informaciones establecido en el Portal Mercado Público, liberándose automáticamente las ofertas el día **5 de Febrero de 2014**, a las **16:30 horas**.-

6.- **FECHA DE ACTO APERTURA ELECTRONICA :** deberá ser publicado en el Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, hasta el día **5 de Febrero de 2014**, a las **16:35 horas**.-

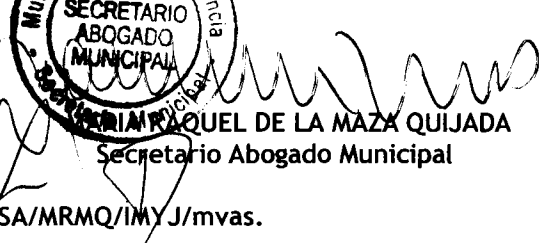
7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ECONOMICA :** La propuesta económica deberá también ser publicada en el Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, hasta las **16:40 horas** del día **5 de Febrero de 2014**.-

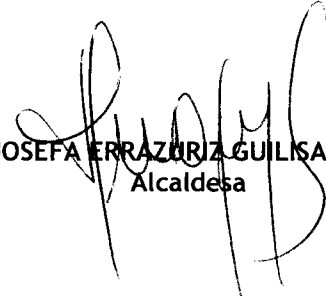
8.- **GARANTIAS :** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista o Póliza de Seguro (Código 192063) a favor del Municipio, por un valor de \$1.000.000-, con una vigencia hasta el día **6 DE MAYO DE 2014**.-

9.- El encargado del proceso es don **WILLIAMS SILVA VILLEGA**, de la Secretaría Comunal de Planificación.-

10.- 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 **17 DE ENERO DE 2014**.-

Anótese, ordénese y archívese.



MARIAM RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal
XSA/MRMQ/IMYJ/mvas.


JOSEFA ERRAZURIZ GUILISASTI
Alcaldesa

Distribución :

- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Control
- Archivo
- Decreto en Trámite N° 1575 /

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

LISTADO DE ANTECEDENTES

Itinerario de Licitación	: 1 hoja
Bases Administrativas	: 15 hojas
Bases Técnicas	: 7 hojas
Anexo N°1, Individualización del Oferente	: 1 hoja
Anexo N°2, Antecedentes Legales	: 1 hoja
Anexo N°3, Declaración Jurada	: 1 hoja
Anexo N°4, Carta Oferta	: 1 hoja
Anexo N°5, Listado Precio Unitario	: 1 hoja
Anexo N°6, Pauta de Evaluación	: 3 hoja
Anexo N°7, Atención y Gestión SLA	: 6 hoja
Anexo N°8, Procedimiento y Protocolo de Atención Telefónica	: 2 hojas
Anexo N°9, Plan Anual Mantenciones Preventivas	: 2 hojas
Anexo N°10, Direcciones	: 1 hoja



MUNICIPALIDAD DE
PROVIDENCIA

Secretaría Comunal de Planificación
Departamento de Computación e Informática

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

ITINERARIO DE LICITACIÓN

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	17 de Enero de 2014
Visita a Terreno. En Pedro de Valdivia N°963 a las 10:00 hrs. (Departamento de Computación)	21 de Enero de 2014
Presentación de consultas hasta las 10:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	23 de Enero de 2014
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 10:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	29 de Enero de 2014
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 16:30 horas.	05 de Febrero de 2014
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:35 horas.	05 de Febrero de 2014
Fecha Acto de Apertura Económica a las 16:40 horas.	05 de Febrero de 2014

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

BASES ADMINISTRATIVAS

1.- GENERALIDADES

ARTICULO N°1: Las presentes Bases Administrativas regirán para el llamado a licitación pública que efectúe la Municipalidad de Providencia para el **“SERVICIO MESA DE AYUDA”**, a través del Portal Mercado Público.

ARTICULO N°2: La Licitación se regirá por las normas señaladas en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, planos, aclaraciones ; las respuestas a las consultas; por los términos del contrato, la Ley N° 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios y el Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley de Compras Públicas, y todas las otras normas legales o reglamentarias que, por la naturaleza de la contratación, le fueren aplicables.

ARTICULO N°3: Podrán presentarse a la licitación las empresas, sean personas naturales o jurídicas, que cumplan con lo establecido en las presentes Bases Administrativas.

ARTICULO N°4: Las Bases de licitación y demás antecedentes de la propuesta, serán publicados a través del Portal Mercado Público.

ARTICULO N°5: La Inspección Técnica del Servicio (ITS) estará a cargo del Departamento de Computación e Informática dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLA).

ARTICULO N°6: Todas las consultas o dudas en relación a la propuesta deberán efectuarse por escrito en el Portal Mercado Público en las fechas indicadas en el Itinerario de Licitación. Las respuestas a las consultas y las aclaraciones se harán por escrito, en el mismo medio, el día fijado en el citado itinerario, y pasarán a formar parte integrante de las Bases Administrativas y/o Bases Técnicas, según corresponda.

Será responsabilidad de los oferentes obtener estas aclaraciones y respuestas a consultas 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 las presentes Bases Técnicas.

MUNICIPALIDAD DE **PROVIDENCIA**

Secretaría Comunal de Planificación
Departamento de Computación e Informática

ARTICULO N°8: De acuerdo al itinerario de Licitación, los interesados podrán realizar una visita a terreno, el día que se indique en el Itinerario de Licitación publicado en el Portal Mercado Público. Todas las consultas realizadas durante esta visita, deberán obligatoriamente efectuarse de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°6, respetando la forma y plazos indicados. **Esta visita no será obligatoria.**

2.- PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES

ARTICULO N°9: Los oferentes ingresarán al Portal Mercado Público (www.mercadopublico.cl) los documentos que se indican a continuación y la oferta económica, respetando el orden de los formularios y documentación solicitada, hasta la fecha y hora indicado en el Itinerario de licitación:

A.- Antecedentes Administrativos:

En forma física:

A.1.- Garantía de Seriedad

La **BOLETA BANCARIA, VALE VISTA O PÓLIZA DE SEGURO** deberá entregarse en forma física en la Oficina de Partes de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, hasta la fecha y hora de Cierre de la Licitación en el portal web, indicadas en el Itinerario de licitación. Dicho documento se deberá entregar en un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la propuesta en la portada. Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y enviado a Tesorería Municipal para su resguardo.

El documento a presentar deberá considerar lo siguiente:

Boleta Bancaria, Vale Vista o Póliza de Seguro Cod. Pol 192063 denominada "Póliza de Garantía para Licitaciones Propuesta o Subastas Públicas o Privadas" para garantizar la seriedad de la oferta, 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 **06 de Mayo de 2014**.

Dicho documento deberá indicar la siguiente glosa:

"En garantía de la seriedad de la oferta de _____ o de la Empresa _____ por el servicio denominado **"SERVICIO DE MESA DE AYUDA"** a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9.

En caso de presentar Vale Vista, la glosa deberá ser escrita en el reverso del documento. Si es Boleta de Garantía, ésta deberá ser a la vista e irrevocable.

La garantía de Seriedad de la Oferta será devuelta de acuerdo a lo indicado en el Artículo N°13 siguiente.

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 histórico de la empresa en materia de multas

aplicadas y deudas previsionales que la empresa registre al momento de efectuado el trámite, el cual debe estar vigente a la fecha de apertura de la propuesta.

A.4.- Documentos que acrediten la situación financiera de la empresa:

Certificado Bancario, con una antigüedad no mayor de 30 días respecto de la fecha de - apertura de la propuesta, que acredite lo siguiente:

- Antigüedad de la cuenta corriente.
- Comportamiento de la Cuenta Corriente respecto al cumplimiento y protestos.

A.5.- 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.6.- Copia de la patente municipal vigente del oferente asociada al servicio ofertado.

A.7.- Declaración Jurada, según formulario (Anexo N° 3), la cual incluye:

- Declaración de no tener las inhabilidades establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, en lo relativo a los vínculos de parentesco.
- Declaración de los Oferentes referida a las 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 tener contratos caducados por incumplimiento de la empresa con entidades públicas o privadas, durante los últimos 3 años.

A.8.- Antecedentes Curriculares de la empresa:

Antecedentes curriculares

a) Currículum de la empresa.

b) Título y currículum que acredite la experiencia profesional de cada uno de los profesionales indicados en las bases técnicas.

c) Cartas de recomendación del servicio materia de la licitación de los últimos 3 años.

Todos los documentos y certificados solicitados, deberán estar vigentes a la fecha de la apertura de la propuesta.

El oferente inscrito en Chile Proveedores no estará obligado a presentar los documentos ya incorporados en dicho registro, salvo la boleta de garantía de seriedad de la oferta. La circunstancia señalada anteriormente, se acreditará mediante el correspondiente comprobante de inscripción vigente, a 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 omita o presente en forma incompleta uno o más de los antecedentes solicitados o éstos no estuvieren agregados en Chile Proveedores, la Municipalidad podrá solicitarlos a través del “Foro Inverso” en los plazos indicados en el Artículo N° 11.

B.- Propuesta Económica:

Los oferentes deberán efectuar su Oferta Económica a través del Portal Mercado Público (www.mercadopublico.cl), hasta la fecha y hora indicada en el Itinerario de licitación. Para tales efectos deberán completar y adjuntar los siguientes antecedentes:



B.1.- Carta Oferta en formulario entregado (**Anexo N°4**).

B.2.- Listado de Precio Unitario, en formulario entregado (**Anexo N°5**).

Los valores económicos siempre se considerarán **NETOS** y se expresarán en Unidades de Fomento (UF).

En caso de no poder ingresar los antecedentes al Portal Mercado Público (situación que deberá ser justificada de un Certificado de Indisponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas), los antecedentes se deberán entregar junto con la Garantía de Seriedad de Oferta, en un sobre cerrado con el nombre de la propuesta y del oferente en la portada, en la Oficina de Partes de Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia N°963).

3.- APERTURA DE LAS OFERTAS

ARTICULO N°10: 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 Itinerario de Licitación. **Los oferentes podrán efectuar solo una oferta en el portal.**

La Comisión de Apertura estará conformada por el Secretario Abogado Municipal, quien actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por el Secretario Comunal de Planificación o quienes estos designen. 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 la 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.

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

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

A continuación, se abrirán los archivos digitales de la "Propuesta Económica", los cuales se anotarán "en el Acta ya señalada. La no existencia de cualquiera de los anexos económicos solicitados en el Artículo N° 9 letra B, dejará al oferente fuera de bases.

Los proponentes 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.



4.- EVALUACION

ARTICULO N°11: La evaluación de las ofertas se realizará a través de una Comisión Evaluadora, encargada de estudiar y analizar las ofertas: Tal Comisión estará constituida por dos funcionarios de la Secretaría Comunal de Planificación y uno de Administración Municipal, designados por los respectivos Directores, quienes emitirán el informe Final de Evaluación.

Si durante el acto de apertura, existiere uno o más oferentes que presenten documentación de los "Antecedentes Administrativos" incompletos, la Comisión Evaluadora podrá permitir la presentación de las certificaciones o antecedentes que los oferentes hallan omitido presentar al momento de efectuar la oferta (artículo N° 40 del Decreto N° 250), siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

Asimismo, la Comisión Evaluadora solicitará a los oferentes los antecedentes omitidos, antecedentes complementarios, corregir errores de forma u otros requerimientos que esta comisión estime conveniente, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, para lo cual deberá utilizar el "foro inverso" de la plataforma de licitaciones mercado publico.cl. Tales correcciones o rectificaciones, en 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. Los oferentes deberán cumplir el plazo otorgado para su presentación desde la notificación por parte de la comisión, el cual será breve y fatal. La no presentación de los documentos en el plazo estipulado o que estos no cumplan con la vigencia solicitada, hará que la Municipalidad los declare fuera de bases.

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

- | | |
|--|-----|
| ● Oferta Económica | 60% |
| ● Oferta Técnica | 35% |
| ● Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta | 5% |

Para los efectos del proceso de evaluación de las ofertas, el oferente deberá considerar el Anexo N° 6 "Metodología y Pauta de Evaluación", en donde se detalla la metodología y se establecerán las ponderaciones de los criterios, factores y sub-factores que se contemplan

5.- ADJUDICACION

ARTICULO N°12: El adjudicatario se obliga a mantener vigente el valor de su oferta por el plazo de vigencia de la garantía de seriedad de la oferta señalado en el artículo N°9, letra A.1.

En caso de existir empate en el resultado de la evaluación se procederá a adjudicar a la oferta más económica.

La Municipalidad se reserva el derecho de declarar desierta la licitación cuando las ofertas no resulten convenientes a sus intereses o no se presenten ofertas, o declarar inadmisibles las ofertas que no cumplieran con los requisitos establecidos en las bases, o no se cuente con la aprobación presupuestaria para adjudicar. Además, rechazará 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.

ARTICULO N°13: La adjudicación de la propuesta se realizará mediante Decreto Alcaldicio, que se emitirá respecto de la oferta que haya obtenido la calificación más alta una vez ponderados los criterios de evaluación señalados en las presentes Bases. El oferente favorecido será notificado por la ITS en la forma señalada en la Ordenanza sobre Notificaciones y Publicaciones de Resoluciones Municipales. Resuelta y adjudicada la propuesta o rechazadas todas las ofertas, se devolverán a los proponentes sus garantías, sin intereses ni reajustes, a través de la Tesorería Municipal, a excepción del adjudicatario, quien deberá reemplazarla por la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, y de aquellos oferentes ubicados en el segundo y tercer lugar de acuerdo al orden de prelación establecido en el Informe de Evaluación. A estos últimos les será devuelta la garantía a contar del día siguiente de la fecha de suscripción del contrato.

Sin perjuicio de lo anterior, la adjudicación se informará a través del sistema de información establecido en el Portal Mercado Público.

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

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la propuesta, será de 60 días corridos desde la fecha de apertura de la propuesta. Cuando la adjudicación no se realice dentro de este plazo, la Municipalidad informará en el sistema de Información las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicará un nuevo plazo para la adjudicación, además de la renovación de la garantía de seriedad de la oferta en caso de ser necesario.

6.- CONTRATO

ARTICULO N°14: El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad en conformidad a lo establecido en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, aclaraciones y respuestas a las consultas si las hubiere y oferta del proponente.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto de Adjudicación. Para lo anterior, él o su representante legal deben acudir a la Dirección Jurídica dentro del plazo establecido y firmar el respectivo contrato.

El atraso en la suscripción del contrato, por causas imputables al contratista, en la suscripción del mandato a que se refiere el Artículo N° 21 y/o en la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, ocasionará que se haga efectiva la garantía de seriedad de la oferta, pudiendo en este evento readjudicársela al siguiente oferente en el orden de prelación establecido en el informe de evaluación, 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, el contratista tendrá su domicilio en la ciudad de Santiago.

Las modificaciones de contrato se perfeccionarán en la misma forma y plazos establecidos en el presente artículo.

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

ARTICULO N°15: Todos los contratos que superen el valor equivalente a 1000 UTM, considerando el valor de la UTM al día de la apertura, deberán protocolizarse en una Notaría Pública, siendo de cargo del contratista los gastos que se originen.

ARTICULO N°16: Si el adjudicatario es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal (escrituras públicas de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social correspondiente o en su defecto constancia de haberse inscrito el extracto social en el Registro de Comercio y publicado el mismo en el Diario Oficial dentro de 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 en Chile Proveedores. Sin perjuicio de esto, la Municipalidad se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato, la cual le será oportunamente comunicada por la Dirección Jurídica.

El adjudicatario estará obligado a informar a la Dirección Jurídica de la Municipalidad de todo cambio en la estructura jurídica de la sociedad en cuestión, esto es, transformaciones, fusiones o cualquier otra modificación que incida en la identificación jurídica del contratista.

7. GARANTIAS

ARTICULO N°17: El contratista deberá reemplazar la garantía de seriedad de su oferta por una Boleta de Garantía a la vista irrevocable o Vale Vista por un monto equivalente al 10% del valor total del contrato, impuesto incluido expresada en UF, la que deberá mantenerse vigente durante todo el tiempo que dure éste y hasta 60 días hábiles después de la recepción provisoria del servicio, la que garantizará el fiel y oportuno cumplimiento de todas las obligaciones que asuma el contratista. Dicha garantía deberá entregarse por todo el período del contrato.

En caso de no contar con Boleta bancaria o Vale Vista, se podrá entregar una "Póliza de Garantía COD. POL N°102077 de cumplimiento de contrato general 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 N°IX de dicha Póliza para este caso, y que las multas y demás cláusulas penales del contrato quedan cubiertas por la póliza. Asimismo, el consultor deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad del siniestro, si éste ocurriera.



Dicho documento deberá indicar la siguiente glosa:

En garantía por el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y todas las obligaciones solicitadas de _____ o de la Empresa _____ por el servicio denominado **“SERVICIO MESA DE AYUDA**, a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut: 69.070.300-9”.

En caso de presentar Vale Vista, la glosa deberá ser escrita en el reverso del documento.

En la misma forma deberán garantizarse los aumentos de servicio. En caso de aumento de servicios extraordinarios de poco monto, así calificada por la ITS, la Municipalidad podrá considerar suficiente la garantía original del contrato.

La garantía antes señalada sólo será devuelta de conformidad a lo señalado en el Artículo N°41.

ARTICULO N°18: La garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato solicitada en el artículo precedente, cauciona además el pago de las obligaciones laborales, previsionales y sociales de los trabajadores de los contratantes, así como el efectivo cumplimiento de las eventuales multas y sanciones.

ARTICULO N°19:

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

Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de lo expresado en los Artículos N° 42 y 43 y 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°20: La boleta bancaria o vale vista o pólizas de seguro a que se refiere el artículo 17 precedente, deberá acompañarse por el proponente favorecido al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica.

ARTICULO N°21: Al momento de la entrega de la garantía, el contratista deberá otorgar mandato a la Municipalidad, tan amplio como en derecho se requiera, para que esta pueda ejercer los derechos que emanen del instrumento señalado en el artículo N°17, incluyendo la facultad de cobrar y percibir el monto señalado en el instrumento respectivo. Este mandato estará vigente durante todo el plazo del contrato y hasta su total y completa ejecución, y sólo terminará una vez que se emita y notifique el respectivo Decreto Alcaldicio de Recepción Definitiva, en la forma dispuesta en el Artículo N° 41 de estas bases.



ARTICULO N°22:

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Municipalidad será la unidad encargada 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 señalada en el Artículo N° 5, la "Cartilla de Registro Control de Empresas Contratistas y Subcontratistas" dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

7.- VALOR DEL CONTRATO

ARTICULO N°23: La contratación de los servicios que se licitan serán:

- Soporte Mesa de Ayuda a suma alzada, según carta oferta **Anexo N°4**
- Mantenciones preventivas de Hardware y Software, según listado de precio unitario de acuerdo a los ítems 1 y 2 del **Anexo N°5**.
- Servicios extraordinarios, según listado de precio unitario de acuerdo al ítem 3 del **Anexo N°5**.

Los valores correspondientes a precios unitarios serán cancelados solo si estos son solicitados a la empresa formalmente y una vez que se hayan dado o cumplido a conformidad.

El pago de cualquiera de los servicios o implementaciones, se deberá aprobar y acreditar su realización mediante libro de servicios.

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

8.- REAJUSTES

ARTICULO N°24: El contrato no estará afecto a reajustes.

9.- MODIFICACIONES DEL SERVICIO

AMPLIACIONES O DISMINUCIONES DE SERVICIOS

ARTICULO N°25: La Municipalidad se reserva el derecho de ordenar al contratista que aumente hasta en un 30% el servicio contratado, y/o disminuya hasta un 40% del servicio respecto del valor total original del contrato.

El aumento del servicio, su presupuesto y el plazo definido, deberá ser aprobado mediante el V°B° correspondiente o rechazado por la alcaldía. Esta aprobación o rechazo será comunicada al

MUNICIPALIDAD DE
PROVIDENCIA

Secretaría Comunal de Planificación
Departamento de Computación e Informática

Los servicios extraordinarios, aumentos o disminuciones del servicio aprobados por la Sra. Alcaldesa serán ratificados por Decreto Alcaldicio.

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

Las ampliaciones y disminuciones de servicio registrarán a contar de la fecha en la ITS así lo indique en el Libro de Servicios.

Todas las ampliaciones deberán garantizarse en la misma forma que el contrato original, con una vigencia igual a la garantía inicial del contrato.

10.- SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

ARTICULO N°26: Los proponentes, deberán entregar listado de precios unitarios según **Anexo N°5 ítem N°3** a fin de utilizarlos para la ejecución de eventuales servicios extraordinarios durante la vigencia del contrato.

ARTICULO N°27: Si se dispone la realización de una obra o de un servicio que contenga partidas que no estuviesen comprendidas dentro de las Bases Técnicas o en listado de precios unitarios, el contratista deberá presentar en la unidad municipal a cargo de la concesión, el estudio del nuevo precio unitario, el que será convenido con la inspección técnica.

El valor del nuevo ítem o Partida (en UF) que se acuerde entre el contratista y la ITC deberá ser aprobado por la Sra. Alcaldesa y luego ratificado por Decreto Alcaldicio, quedando así incorporado oficialmente al listado original.

ARTICULO N°28: La aprobación para la ejecución de la obra o servicio extraordinario se realizará en forma escrita en el Libro de Servicios por parte de la ITC, previa aprobación de la Sra. Alcaldesa, y deberá ser ratificada por Decreto Alcaldicio.

El Decreto Alcaldicio de ratificación establecerá las condiciones de las obras o servicio a ejecutar. La modificación de la concesión se entenderá vigente desde la fecha de anotación en el Libro de Servicios con la aprobación de la Sra. Alcaldesa.

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, aplicándose las mismas multas en caso de atraso del contratista.

Si las obras o servicios se ejecutaran sin cumplir con las condiciones exigidas, ellas serán de cargo exclusivo del contratista.



11.- PAGOS

ARTICULO N°29: El servicio se pagará sin anticipos por mes vencido, dentro de los 15 primeros días de cada mes, de acuerdo a la suma alzada ofertada (soporte mesa de ayuda, carta oferta N°4). En el caso de precios unitarios (mantenciones preventivas de hardware y software, anexo N°5), se pagarán los trabajos efectivamente realizados durante el mes anterior, de acuerdo al procedimiento que se señala en los artículos siguientes.

El valor de la UF a pagar será la del último día del mes facturado del servicio.

ARTICULO N°30: Dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente al servicio prestado, la ITS entregará al contratista el resumen de las multas en que éste eventualmente haya incurrido durante el mes a pagar.

PARA CADA ESTADO DE PAGO, , 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 aquella que en el futuro la reemplace, 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.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Servicios, durante el período que comprende el estado de pago.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, si las hubiere.

PARA LA RECEPCION Y PAGO FINAL del servicio se presentará:

- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES** conforme a lo dispuesto por la Ley de Subcontratación, emitido por la Dirección del Trabajo o aquella que en el futuro la reemplace, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones previsionales y laborales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto a sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupen en el servicio de que se trate, durante el período de ejecución del servicio, hasta la recepción provisoria.
- **DECLARACION JURADA DEL CONTRATISTA:** señalando que no tiene deudas pendientes por concepto de remuneraciones o cotizaciones previsionales respecto de los trabajos ocupados en el respectivo servicio y de los subcontratados en ella.
- **COMPROBANTE DE MULTAS**, si las hubiere.

No se iniciará la tramitación de la factura si a criterio de la ITS no se hubieren solucionado las observaciones anotadas en el Libro de Servicios o no se haya cumplido con el servicio según lo indicado en las Bases Técnicas. La Municipalidad podrá rechazar la factura dentro del plazo de 30 días corridos, de conformidad al Artículo 3 N°2 de la Ley N°19.983.

El pago de los servicios ejecutados a Precios Unitarios durante el período de ejecución del servicio, se efectuará una vez recibido por la ITS el contrato de modificación respectivo, momento en el cual la ITS solicitará una factura independiente a la del servicio. aplicándose en este caso el plazo ampliado de rechazo de la factura a que se refiere el párrafo anterior.

12.- RETENCIONES

ARTICULO N°31: 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°30, 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 de éstos, 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, durante la ejecución del servicio, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

13.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

ARTICULO N°32: 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. Lo anterior debe entenderse respecto de cualquier subcontratista.

El contratista deberá informar a la ITS, toda subcontratación, a la que hubiera acudido para cumplir con las obligaciones del contrato que se suscriba, acompañando copia de los respectivos instrumentos dentro del segundo día hábil de haberse producido.

ARTICULO N°33: Será responsabilidad exclusiva del contratista la correcta ejecución del servicio contratado y de la calidad de los servicios entregados, responsabilidad que se mantendrá hasta 60 días hábiles después de efectuada la Recepción Provisoria del Servicio. El contratista, en consecuencia, se obliga a rehacer sin costo alguno para la Municipalidad y en el más breve plazo cualquier servicio mal ejecutado a juicio de la Municipalidad.

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

ARTICULO N°34: Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo segundo del Artículo N° 32, queda expresamente prohibido al contratista de la licitación sin la autorización expresa del municipio, ceder o transferir a terceros a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la ley N° 19.983, de 2004.

ARTICULO N°35: El Contratista deberá designar a un profesional Ingeniero en Ejecución o Civil con certificación ITIL, responsable de la conducción de los servicios con quien deberá entenderse la ITS en relación a la misma.

ARTICULO N°36: Se llevará un Libro de Servicio que será proporcionado por la Municipalidad y lo mantendrá la ITS, donde se anotarán los acuerdos, plazos, deficiencias, atrasos u observaciones que le merezcan el desarrollo del contrato a la Inspección Técnica.

ARTICULO N°37: El contratista será responsable ante terceros de todo daño detrimento o perjuicio que ocasione con motivo de los servicios, cualquiera sea su causa u origen. En consecuencia a la Municipalidad no le cabe responsabilidad alguna al efecto.-

14.- PLAZOS

ARTICULO N°38: La duración del contrato será de 3 años a contar de la fecha del Acta de Entrega de Terreno, la que será suscrita por el ITS, el Secretario Comunal de Planificación y el representante de la empresa contratista.

15.- RECEPCION Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

RECEPCIÓN PROVISORIA

ARTICULO N°39: Efectuado el servicio, el contratista deberá solicitar por escrito en el Libro de Servicios a la ITS la recepción provisoria del mismo dentro del plazo contractual. Para ello, una vez transcurrido el plazo del contrato, la ITS, el contratista o su representante legal y el Secretario Comunal de Planificación, procederán a levantar un "Acta de la Recepción Provisoria", que deberá ser firmada por todos ellos en señal de aceptación, a menos que a dicha recepción se hicieren observaciones por parte de la Municipalidad en el libro de servicios. Dichos reparos deberán ser subsanados antes de la Recepción Definitiva y respecto de ellas no se aplicarán las normas sobre modificación de contrato contenidas en estas mismas bases.

DE LA LIQUIDACION DEL CONTRATO

ARTICULO N°40: Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, 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 y el contratista o su representante legal.

DE LA RECEPCION DEFINITIVA

ARTICULO N°41: Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio.

Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por el contratista, el ITS y el Secretario Comunal de Planificación.

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 ITS y si aquel 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.

16.- MULTAS

ARTICULO N°42: Se aplicarán multas cuando el contratista incurra en incumplimiento de sus obligaciones específicas según lo establecido en las bases de licitación.

Las multas serán notificadas al contratista por el ITS a través del Libro de Servicios, debiendo la empresa pagarlas antes de la presentación del siguiente estado de pago, al valor de la UTM del mes en que se efectúa el pago.

Las multas podrán ser apeladas por el contratista en un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de su notificación, mediante documento escrito que deberá ingresar en la Secretaría Comunal de Planificación, dirigida a dicho Director, quien resolverá su aprobación o rechazo.

La Municipalidad podrá aplicar las multas que se indican, por las causales que se señalan a continuación:

- Por cada 3 fallas en la atención de los usuarios por parte de los técnicos, 2 UTM por evento.
- Incumplimiento de las órdenes directas del ITS a los técnicos, 1 UTM por evento.
- Ausencia del personal ofertado para la prestación del servicio, 1 UTM por persona y por jornada.
- Pérdida de información de un usuario a raíz de no seguir procedimientos, 3 UTM por evento. No uso del uniforme corporativo por parte del personal (uniforme, credencial), 1 UTM por persona diario. Incumplimiento de instrucciones impartidas en el libro de servicios por el ITS, 2 UTM por instrucción.
- Incumplimiento de horario de inicio y término del servicio, 1 UTM por cada media hora de atraso.
- Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas, 1 UTM por evento.
- Exceder los tiempos de respuesta (SLA), 1 UTM por evento.

Las multas que se aplique al contratista deberán ser pagadas en Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Estado de Pago correspondiente.

Si el monto acumulado de las multas durante cuatro meses consecutivos, supere el 25% del valor base mensual del servicio, la Municipalidad pondrá término al contrato y hará efectiva la garantía correspondiente.



17.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

ARTICULO N°43:

Sin perjuicio de lo señalado en las Bases, serán causales de terminación anticipada del contrato las siguientes:

- La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- Quiebra o insolvencia del contratista .
- Fuerza mayor.
- Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, fundadamente.
- Incumplimiento grave y reiterado de las bases, así como cualquiera de las obligaciones que el contratista asuma en virtud del Contrato, Artículo N° 32 y siguientes, siendo suficiente para ello el Informe de la SECPLA, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato de acuerdo al monto del perjuicio causado por el incumplimiento.

En estos eventos, el contrato de servicio terminará por vía administrativa, sin necesidad de intervención judicial alguna, procediéndose a su liquidación.



NICOLAS VALENZUELA LEVI
Secretario Comunal de Planificación



SPE/CGV/MAL/WSV

BASES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”

Generalidades.

La Municipalidad de Providencia, tiene en la actualidad una red corporativa compuesta por aproximadamente 940 estaciones de trabajo propias y equipos móviles, conectados a través de una red TCP/IP administrada bajo Windows 2008 Server como Active Directory. Parte de este equipamiento, también lo conforman equipos móviles. La diversidad de modelos y equipos existentes varían entre Intel Core i5, i7 y Core Duo 2, en donde su descomposición aproximadamente con 730 equipos corresponden a equipos de última generación Serie LENOVO ThinkCentre M72e, lo restante es de alrededor de 210 equipos armados. Se prevee un crecimiento del parque de equipos en un 15% a dos años.

Actualmente los sistemas operativos que tienen las estaciones de trabajo son:

S.O Windows XP Professional	70%
S.O Windows 7	29%
S.O Otro	1%

La Municipalidad mantiene un contrato con una empresa externa la cual brinda soporte al equipamiento ya nombrado, empresa provee a la Municipalidad cuatro técnicos residentes siendo uno de ellos supervisor y coordinador, las solicitudes son hechas por los usuarios a los números telefónicos disponibles para la mesa de ayuda (3440 - 3441) o el correo electrónico hdesk@providencia.cl donde se registra la solicitud en nuestro software de mesa de ayuda (GLPI). Los técnicos en primera instancia tratan de resolver de forma remota, si este no fuera posible, se visita en terreno, en el caso de que el problema sea de redes o sistema, el técnico deriva estos casos al área correspondiente.

Los casos atendidos por la mesa de ayuda, están tipificados (ej.: hardware, software y redes). Cada tipo, tiene un SLA el cual es medido mediante minutos, horas o días. En el lapso de ese tiempo, los casos deben encontrarse solucionados y cerrados con la respectiva conformidad del usuario (**Ítem 2, Anexo N°7**).

Internamente, se mantiene en bodegas por separado, un stock de repuestos y equipos. Estos son renovados de acuerdo a las necesidades del servicio.

El Departamento de Computación en su objetivo de mejorar constantemente la atención a sus usuarios, elaboró una serie de indicadores de acuerdo de servicio (SLA) para la atención de estos por parte de la Mesa de Ayuda, dentro de los cuales se incluyen mediciones respecto

de la cantidad de casos abiertos y cerrados, fallas de los equipos, casos realizados por técnicos y las solicitudes de mantenciones preventivas.



Las mantenciones preventivas (Hw y SW) se encuentran informadas anualmente, mediante un informe. Este formulario, contiene las acciones preventivas a realizar en los equipos, la dependencia donde se ejecutará la mantención y la cantidad a realizar. Estas mantenciones son informadas en forma trimestral con el respectivo comparativo entre lo que se debe realizar y lo realizado. Cabe señalar, que de no cumplir el o los indicador (es) porcentaje (es) de realizado, corresponde pasar no conformidades del servicio, de igual forma en los otros indicadores.

Para esta licitación se considera:

- Profesional responsable del contrato y contraparte con el ITS Municipal.
- Servicio Mesa de Ayuda.
- Servicio Mantención Preventiva (H y S)

I.- SERVICIO A LICITAR

1. Servicio de Mesa Ayuda

El objetivo principal será proveer de un servicio integral que consta de soporte telefónico, asistencia remota y asistencia en terreno compuesto por 4 técnicos residentes donde uno de ellos será el supervisor. La Municipalidad puede solicitar el cambio de uno o más técnicos de acuerdo al perfil requerido.

La Municipalidad de Providencia entregará manuales de uso del Software GLPI herramienta hoy utilizada para la toma de incidencias, por tanto los técnicos deben ser capaces de utilizar este tipo de plataformas, con el fin de registrar y realizar la trazabilidad de cada requerimiento reportada. Además se entregarán los manuales de instalación de los sistemas municipales. Además proveerá una oficina para los que los técnicos puedan hacer sus labores.

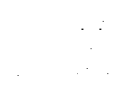
El horario de los técnicos residentes es de Lunes a Viernes de 8:30 hrs. a 18:30 hrs. Es importante mantener la operatividad del servicio, por lo cual se deben coordinar los horarios de colación distribuyéndose entre las 13:00 y 15:00 hrs. El tiempo de colación por cada técnico es de una hora.

Todo requerimiento debe ser registrado a través de la mesa de ayuda donde será ingresado a nuestra herramienta GLPI, generando un ticket de atención, el cual comprometerá al técnico a dar una solución en primera instancia de forma remota o dependiendo del caso derivado a terreno. Si el técnico residente en terreno se ve superado en solucionar el requerimiento, ya sea un problema de aplicaciones municipales o redes, deberá escalarlo con el ITS, el cual lo derivará al encargado del servicio en cuestión.

Los trabajos extraordinarios o fuera del horario hábil se registrará por el listado de precio unitario adjunto.

Se complementa información en el ANEXO N°7. Donde se define la gestión de servicios, SLA, y monitoreo de estos.





1.1.- La empresa adjudicada debe cumplir con los siguientes puntos:

- Proveer de computadores para cada técnico (Características similares a los que posee la Municipalidad de Providencia).
- Deberá garantizar los tiempos de atención y solución a las categorías de SLA definidos en **Anexo N°7**.
- Debe proveer de todas las herramientas básicas para cada técnico (kit de herramientas, testadores de cables de red, etc.).
- Deberá proveer un tipo de registro biométrico para los técnicos de la mesa de ayuda, donde el supervisor solicitará el marcaje de sus horarios de entrada y salida, además de contar con libro de ingreso y salida que legalmente es solicitado, se deberá dar acceso al ITS a los datos de registro con el fin de gestionar.
- Cada técnico deberá contar con Celulares para su pronta comunicación (con Cobertura y minutos necesarios para comunicarse entre ellos y personal municipal).
- Debe prestar el servicio de soporte en todas las direcciones y departamentos municipales que conforman la Municipalidad de Providencia según **Anexo N°10**.
- Disponibilidad de caja chica o tarjeta bip para el transporte de los técnicos a las diferentes dependencias municipales y disponer de movilización de la empresa adjudicada para el traslado de equipos y equipamiento que no sea posible mover en locomoción colectiva, esto de acuerdo a los tiempos de respuesta de SLA, este último medio de transporte será previamente coordinado por parte del supervisor de la mesa de ayuda.
- Portar tarjeta de identificación, con su respectiva fotografía, nombres, apellidos, nombre empresa y función que cumple (Técnico residente Mesa de Ayuda y/o técnico mantención).
- Debe velar por una buena presentación de los técnicos, donde se exige una tenida uniforme (Polera, camisa, chaqueta, pantalón, etc.) para todos los técnicos. El cual debe tener recambio según temporada (verano-invierno).
- Tendrá la obligación de contar con un técnico suplente de forma rápida (Máximo dos Horas) para reemplazo de algún técnico que no asista a sus labores habituales.
- Deberá realizar y coordinar capacitaciones a los técnicos residentes, en donde es vital reforzar los puntos débiles, las nuevas tecnologías que emergen y todo lo relacionado al trabajo habitual de Helpdesk. Estas capacitaciones serán acordadas y analizadas en conjunto con el ITS para así apuntar a mejoras en el servicio.

1.2.- Perfil Técnico Mesa de Ayuda

Los técnicos residentes deben cumplir con ciertas características donde es esencial la proactividad, además de poseer conocimientos avanzados de lo que se detalla a continuación:

- Experiencia mínima de 4 años en soporte de mesa de ayuda.
- Conocimientos de hardware computacional y equipos de impresión.
- Conocimientos avanzado de herramientas de ofimática, tales como Microsoft Office, además la instalación y configuración.
- Conocimientos de instalación, configuración y resolución de problemas de sistemas operativos Microsoft Windows.
- Instalación y configuración de clientes de Antivirus (Actualmente la Municipalidad cuenta con licenciamiento de AV Kaspersky), herramientas de limpieza antispyware, malware, etc.
- Poseer conocimiento avanzados de Networking, como: protocolos, cableado y resolución de problemas.
- Instalación y configuración de clientes de base de datos o conexiones ODBC para Oracle, MS-SQL y Mysql.
- Manejo de software de Administración Remota.
- Configuración de dispositivos Móviles “ Iphone, Blackberry, Ipad, Android”.
- Instalación de Software de cualquier tipo, tales como Autocad, Acrobat, Navegadores, Clientes FTP, entre otros.

1.3.- El personal que se desempeñe en el cargo de Supervisor debe realizar las tareas que a continuación se detallan:

- Velar por el cumplimiento de horario de entrada y salida de los técnicos.
- Supervisar los tiempos de resolución de ticket asignados a cada técnico.
- Registrar todos los requerimientos en la herramienta de mesa de ayuda GLPI.
- Derivar ticket y solucionar requerimientos.
- Velar por el cumplimiento de todo los ticket generados diariamente en GLPI y el cumplimiento de los tiempos estimados.
- Velar por el orden en los puestos de trabajo de cada técnico.
- Mantener informado al ITS sobre fallas continuas para determinar pronta solución.
- Realizar seguimientos a todos los requerimientos realizados a la mesa de ayuda.



- Asegurar la toma de llamados que se generen en la mesa de ayuda.
- Supervisar cumplimiento del calendario de mantenciones preventivas de hardware y software.
- Labores de gestión con respecto estadísticas del servicio (SLA, Portal Web, Reuniones de coordinación con ITS).
- Debe velar por el cumplimiento de lo estipulado en los puntos 1.1 y 1.2

1.4.- Atención de la Mesa de Ayuda.

1.4.1.- Los tipos de atención están especificados en el **Anexo N°7 Ítem 1.**

1.4.2.- Los medios habilitados de comunicación para la entrega del servicio serán:

- **Teléfono:** La empresa deberá atender mediante dos anexos (3440 – 3441) que entregará la Municipales de Providencia, esta atención debe ser permanente y con un porcentaje del 99% de llamada contestada. El cual será medido por un informe interno mensual. Además debe cumplir con el procedimiento de atención (**Anexo N°8**).

- **Correo electrónico:** Mediante una casilla de correo helpdesk@providencia.cl que entrega la Municipalidad de Providencia, por este medio el usuario puede solicitar la asistencia de la mesa de ayuda.

- **Encuestas a los usuarios:** Al momento de cerrar los casos, sea en primera instancia (telefónicamente) ó en terreno, el usuario recibirá recibir una encuesta vía web de servicio para validar su conformidad o rechazo de la atención. Este envío será gatillado luego de dar conformidad a la incidencia en nuestra herramienta de mesa de ayuda GLPI. Así el usuario podrá interactuar para dar a conocer como se entrega el servicio, donde se medirán aspectos, como: “si la atención se realizó bajo el protocolo entregado, los tiempos, capacitación, el trato, uso de lenguaje apropiado y si el usuario fue informado del motivo de su problema”. Esta encuesta web podrá recibir modificaciones en su formato y sus preguntas en cualquier momento que se necesite, siendo el indicador más relevante de la atención para la evaluación de la empresa.

El ITS analizará las notas e informes por técnico, para así realizar estadística de atención e ir corrigiendo los puntos más bajos.

2. Mantenciones Preventivas (H y S)

Las mantenciones preventivas de Hardware y Software, se realizan mensualmente y están programadas de acuerdo a una planificación con la cantidad de computadores por cada departamento de acuerdo **Anexo N°9**.

Esta planificación se realiza anualmente por el Dpto. de Computación e Informática, debe contar con dos técnico no residente el cual realizará las mantenciones preventivas de Hardware y preventiva de Software de acuerdo a programación de estas.

La empresa adjudicada debe proporcionar el material necesario para realizar dichas mantenciones (Kit de limpieza, soplador, atomilladores, etc).





Para dar un buen servicio estas mantenciones son informadas en forma trimestral, con el respectivo comparativo entre lo programado y lo ejecutado. Cabe señalar, que de no cumplir el o los indicador (es) está sujeto a multa.

Se adjunta referencias programación mantenciones preventivas de hardware (**Anexo N°8**).

2.1 Mantención preventiva Hardware

Las mantenciones preventivas de hardware deben constar de:

- Limpieza de filtros y ventiladores, tarjetas electrónicas y dispositivos tales como lectores/grabadores de CD/DVD y unidades de disquete.
- Limpieza de contactos eléctricos de módulos de memorias.
- Se harán chequeos y diagnósticos de hardware y se actualizarán y/o corregirán las fichas técnicas de cada equipo.
- Limpieza externa de componentes de los equipos incluyendo teclado, gabinete, monitor, mouse.
- Limpieza y mantención preventiva a impresoras tipo matriz de punto, térmica y masiva del tipo Okidata 320.
- Empresa puede entregar dichos antecedentes y ofrecer la posibilidad de conocer en terreno las instalaciones.

2.2 Mantención preventiva de Software

La mantención preventiva de Software, contempla limpieza de sistema operativo, esto para prevenir el exceso consumo en HDD y Memoria, además prevenir infecciones por descargas producidas en redes P2P, también debe evaluar la capacidad y rendimiento del equipo, esto debe ser informado al ITS para el aumento de los recursos.

Además debe considerar:

- Limpieza de archivos temporales.
- Limpieza bots, spyware, malware, cookies, etc.
- Actualización Sistema Operativo y Antivirus.
- Desinstalación de Programas P2P, Proxy y Juegos.
- Informe de rendimiento y recursos.

II.- NORMAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.

En este punto se detallan las normas en relación al servicio y lo que debe cumplir los técnicos:

- Registrar todo tipo de entrada o salida de computadores, repuestos o insumos de la oficina de helpdesk.

MUNICIPALIDAD DE
PROVIDENCIA

Secretaría Comunal de Planificación
Departamento de Computación e Informática

- Los técnicos de la empresa no deben realizar descargas de archivos de música, video u otros que no tengan relación alguna con las funciones que desempeñen y que no estén indicadas directamente por personal Municipal a cargo.
- No realizar trabajos particulares en horario de trabajo y dentro de las dependencias municipales, esto será causal de multa a la empresa y si amerita cambio del técnico.
- No mencionar y dar detalles poco claros a los usuarios por problemas o fallas generadas, dar a conocer sólo lo concreto del problema.
- Mantener la confidencialidad de los datos de todos los usuarios, formularios, instructivos o procedimientos Municipales.
- Velar por el orden y limpieza de la oficina utilizada por los técnicos.
- Mantener siempre actualizados el software con los requerimientos y cerrarlos oportunamente, registrar en detalle el problema y solución en sistema GLPI, en forma técnica y precisa, para conocimiento de futuras atenciones y sus soluciones.
- Mantener siempre una actitud proactiva y cordial.

Cabe señalar que el no cumplimiento de las normas es causal de multa, es importante que los técnicos cumplan a cabalidad lo indicado para un mejor servicio.

SPE/AL/MSV


CARLOS GONZALEZ VILLA
Jefe Departamento de Computación (S)





LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”

INDIVIDUALIZACION DEL OFERENTE

Nombre o Razón Social:

RUT de la Empresa:

Representante Legal:

RUT Representante Legal:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

E-mail:

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

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.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____





LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”

DECLARACIÓN JURADA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

DECLARA:

- No tener las inhabilidades establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, en lo relativo a los vínculos de parentesco.
- No haber sido condenado 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.
- No tener contratos caducados por incumplimiento de la empresa con entidades públicas o privadas, durante los últimos 3 años.

Firma Oferente o Representante Legal

Fecha _____

LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”
CARTA OFERTA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

Nuestra oferta para el “Servicio de Mesa de Ayuda” a suma alzada mensual es:

TOTAL MENSUAL NETO UF _____

Afecto a impuesto _____ %

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en los documentos: Bases Administrativas, Bases Técnicas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas entregadas por la Municipalidad de Providencia.

Firma Representante Legal

Fecha, _____



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL : _____
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT : _____

1.0 MANTENCIONES PREVENTIVAS HARDWARE				
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANT. UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	VALOR TOTAL NETO UF
1.1	MantenCIÓN Preventiva monitores LCD	1 Un.		
1.2	MantenCIÓN Preventiva PC	1 Un.		
1.3	MantenCIÓN Preventiva Notebook	1 Un.		
1.4	MantenCIÓN Preventiva Impresora Láser (HP 1102, HP 1025, Lexmark E360dn	1 Un.		
1.5	MantenCIÓN Preventiva Impresora Matriz de Punto, tipo IBM Proprinter XL, OKI 420/421.	1 Un.		
1.6	MantenCIÓN impresora masiva matriz de punto, Printronix (P-5005B y P5215)	1 Un.		
2.0 MANTENCIONES PREVENTIVAS SOFTWARE				
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANT. UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	VALOR TOTAL NETO UF
2.1	- Limpieza Temporales, Cookies. - Limpieza Antispyware. - Actualización Antivirus,. - Desinstalar Programas P2P,Juegos	1 Un.		
3.0 SERVICIOS EXTRAORDINARIOS				
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANT. UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	VALOR TOTAL NETO UF
3.1	Técnico adicional hora, lun-vie dentro de horario.	1 Hr.		
3.2	Técnico adicional día, lun-vie dentro de horario.	1 Día		
3.3	Técnico adicional hora, lun-vie fuera de horario ó sab, dom y fes horario completo.	1 Hr.		
3.4	Técnico adicional día, lun-vie fuera de horario ó sab, dom y fes horario completo.	1 Día		
3.5	Técnico adicional mes completo.	1 Mes		

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en los documentos: Bases Administrativas, Bases Técnicas, Aclaraciones y Repuestas a Consultas entregadas por la Municipalidad de Providencia.

Firma Representante Legal

Fecha, _____



LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”
METODOLOGÍA Y PAUTA DE EVALUACIÓN

1. OFERTA ECONÓMICA (60%):

1.1 Oferta económica valor mensual (Carta Oferta N°4) (70%)

La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo a la relación de menor costo. De acuerdo a lo anterior, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{OMV}}{\text{OE}} \times 100$$

OMV = Oferta Menor Valor
OE = Oferta de la empresa

$$\text{Puntaje 1.1} = \text{Puntaje} \times 0,70$$

1.2 Oferta Listado de Precios Unitarios (30%)

Se evaluará cada uno de los ítems solicitados en el Listado a Precios Unitarios, en la misma proporción cada uno de ellos. Para cada uno de los precios se hará de acuerdo a la relación del menor valor ofertado v/s la oferta de la empresa, lo cual se ponderará en igual proporción para cada uno de los servicios.

$$\text{Puntaje Unitario} = \frac{\text{OMPU}}{\text{OPUE}} \times 100$$

OMPU = Oferta menor precio unitario
OPUE = Oferta precio unitario de la empresa

1.2.1 Mantenciones preventivas hardware

$$\text{Puntaje 1.2.1} = \sum \text{Puntajes Unitarios} / 6$$

1.2.2 Mantenciones preventivas software

$$\text{Puntaje 1.2.2} = \text{Puntaje Unitario}$$



1.2.3 Servicios Extraordinarios

$$\text{Puntaje 1.2.3} = \sum \text{Puntajes Unitarios} / 5$$

Resumen Oferta Listado de Precios Unitarios

$$\text{Puntaje 1.2} = ((\text{Puntaje 1.2.1} + 1.2.2 + 1.2.3) / 3) \times 0,30$$

$$\text{TOTAL PUNTAJE 1} = (\text{Puntaje 1.1} + \text{Puntaje 1.2}) \times 0,60$$

2. EVALUACIÓN TÉCNICA (35%)

En este punto se evaluará la experiencia de la empresa en trabajos similares, la cual se debe acreditar con certificados de los mandantes, debidamente firmados.

DESCRIPCIÓN	PUNTAJE
Sin experiencia	0
Con experiencia menor a 4 años en servicio de Mesa de Ayuda comprobable.	20
Con experiencia mayor o igual 4 años y menor a 6 años en servicio de Mesa de Ayuda comprobable.	60
Con experiencia mayor o igual 6 años en servicio de Mesa de Ayuda comprobable.	100

$$\text{TOTAL PUNTAJE 2} = \text{Puntaje tabla} \times 0,35$$

3. 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 pts.) 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 (puntos)
Entrega dentro del plazo original el 100% de los antecedentes administrativos.	100
Entrega o rectifica de 1 a 2 antecedentes	80
Entrega o rectifica de 3 a 4 antecedentes	50
Entrega o rectifica 5 ó más antecedentes	0

TOTAL PUNTAJE 3 = Puntaje de la tabla x 0,05

4. EVALUACIÓN FINAL

PUNTAJE FINAL = TP1 + TP2 + TP3

TP1: Total Puntaje 1
TP2: Total Puntaje 2
TP3: Total Puntaje 3



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

ATENCIÓN HELP DESK Y GESTIÓN DE SERVICIO

La principal función del servicio Help Desk es brindar un soporte de calidad a los usuarios en relación a requerimientos de ayuda, en la utilización de servicios computacionales.

I.- Tipos de Atención

TIPO DE SERVICIO	COMO SOLICITAR EL SERVICIO
Atención General	Call Center: 3440 – 3441 Casilla de correo: hdesk@providencia.cl Horario: lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas
Atención al Equipo en Dependencias de Soporte	Enviar el equipo, junto con el número de ticket al servicio "Help Desk", ubicado en Pedro de Valdivia #963, Depto. de Computación, Subterráneo Tránsito.
Asistencia Remota	Técnico del servicio "Help Desk", tomará contacto con el usuario.
Asistencia en Terreno	El técnico asignado al ticket se debe dirigir al lugar de trabajo del usuario



II.- CATEGORIAS SLA

%De Cumplimiento	Categoría	Sub-Categoría	Proceso	Actividad	Tiempo	Prioridad
75%	Aplicaciones Municipales	Sistemas Municipales	INSTALACION ACTUALIZACION NUEVA CUENTA	Smc Cadena1 Firma digital S. Documental Tesorería Patentes Juzgados Estados de Pago	1 Hora 1 Hora 1 Hora	ALTA ALTA MEDIA
		Sistemas Web	INSTALACION ACTUALIZACION NUEVA CUENTA	Rentas Calificaciones Edificación Permisos de Circulación Providencia.cl Intranet	1 Hora 1 Hora 1 Hora	ALTA ALTA MEDIA
75%	Impresoras y Scanner	Arriendo	Instalación Insumos Reparación Configuración Reemplazo Retiro	Asignación – Préstamo Solicitud Laboratorio – Garantía Asignación - Préstamo Bodega Municipal Bodega Empresa	1 HORA 1 HORA 6 HORAS 1 HORA 12 HORAS 24 HORAS	MEDIA ALTA ALTA ALTA ALTA ALTA
		Municipales	Instalación Reparación Reemplazo Configuración Retiro	Asignación – Préstamo Laboratorio – Garantía Asignación – Préstamo Bodega Municipal	30 Min 12 HORAS 6 HORAS 30 Min 6 HORAS	MEDIA ALTA ALTA ALTA BAJA
		Scanner	Instalación Reparación Reemplazo Configuración Retiro	Asignación – Préstamo Laboratorio – Garantía Asignación – Préstamo Bodega Municipal	30 Min 12 HORAS 6 HORAS 30 Min 6 HORAS	MEDIA ALTA ALTA ALTA BAJA



MUNICIPALIDAD DE
PROVIDENCIA

Secretaría Comunal de Planificación

Departamento de Computación e Informática

%De Cumplimiento	Categoría	Sub-Categoría	Proceso	Actividad	Tiempo	Prioridad
75%	HARDWARE	Mouse	Cambio	Asignación – Préstamo	30 Min	ALTA
		Teclado	Cambio	Asignación – Préstamo	30 Min	ALTA
		Monitor	Cambio	Asignación – Préstamo	1 HORA	ALTA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	6 HORA	ALTA
			Retiro	Bodega Municipal	3 HORA	BAJA
		PC	Preparar Equipo	Asignación – Préstamo-Bodega	6 HORA	MEDIA
			Instalación	Asignación – Préstamo	30 Min	MEDIA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	6 HORA	ALTA
			Cambio	Asignación – Préstamo	1 HORA	ALTA
			Reacondicionar		1 HORA	MEDIA
			Retiro	Bodega Municipal	6 HORAS	BAJA
		Proyector	Instalación	Asignación – Préstamo	30 Min	MEDIA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	12 HORAS	ALTA
			Retiro	Bodega Municipal	3 HORAS	BAJA
		Disco Duro Externo Grab/lec CD/DVD Externo Lector código de Barra	Instalación	Asignación – Préstamo	30 Min	MEDIA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	12 HORAS	ALTA
			Cambio	Asignación – Préstamo	30 Min	ALTA
			Retiro	Bodega Municipal	3 HORAS	BAJA
		Notebook	Preparar Equipo	Asignación – Préstamo-Bodega	1 HORA	MEDIA
			Instalación	Asignación – Préstamo	30 Min	MEDIA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	12 HORA	ALTA
			Cambio	Asignación – Préstamo	1 HORA	ALTA
			Reacondicionar		12 HORA	MEDIA
			Retiro	Bodega Municipal	3 HORAS	BAJA
		Webcam	Instalación	Asignación – Préstamo	30 Min	MEDIA
			Reparación	Laboratorio – Garantía	6 HORAS	BAJA
			Cambio	Asignación – Préstamo	3 HORA	BAJA
		Cables	Cambio	Paralelo	30 Min	ALTA
				USB	30 Min	ALTA
				Adaptadores	30 Min	ALTA
				Power	30 Min	ALTA
				Alargador	30 Min	ALTA
		Memoria Procesador Fuente de Poder Tarjeta de Red (MMC,SD,Memory Stick) Disco Duro IDE/SATA Lector CD/DVD Tarjeta Madre	Cambio	Asignación Préstamo	30 Min	MEDIA
					1 HORA	ALTA
					30 Min	ALTA
					30 Min	ALTA
					3 HORA	BAJA
					1 HORA	ALTA
					1 HORA	BAJA
					1 HORA	ALTA





% De Cumplimiento	Categoría	Sub-Categoría	Proceso	Actividad	Tiempo	Prioridad
		Tarjeta Video			1 HORA	ALTA
	SOFTWARE	Ofimática Sistema Operativo	Instalar	Windows 7 -XP	3 HORA	MEDIA
			Actualizar		1 HORA	ALTA
			Mantención		1 HORA	MEDIA
		Aplicaciones Standard	Instalar	Antivirus Winrar Nero Mozilla I.Explorer	30 Min	MEDIA
			Actualizar		30 Min	ALTA
			Mantención		30 Min	MEDIA
75%		Bases de Datos	Instalar	Oracle-MySql	1 HORA	MEDIA
			Actualizar		1 HORA	ALTA
			Mantención		30 Min	MEDIA
		Aplicaciones Especificas	Instalar	Autocad Visio	1 HORA	MEDIA
			Actualizar		1 HORA	MEDIA
			Mantención		30 Min	MEDIA
		Respaldo	Instalar		30 Min	ALTA
			Recuperación		2 HORAS	ALTA
			Modificación		30 Min	ALTA
	CORREO	Cuenta de Correo	Crear	Usuario-Lista de Distribución Contraseña Usuario-Lista de Distribución	30 Min	BAJA
			Modificar		30 Min	MEDIA
			Eliminar		1 HORA	BAJA
75%		Configuraciones	Instalar	Soporte Otulook,Browser	30 Min	MEDIA
			Actualizar		30 Min	MEDIA
			Mantención		2 HORA	ALTA
	REDES	Punto de red	Instalar	Nuevo Verificar -Reparar Movimiento	5 DIAS	MEDIA
			Reparación		24 HORAS	MEDIA
			Traslado		24 HORAS	BAJA
		Hardware	Instalar	Acces Point router Switch Chicote Rack	6 HORAS	MEDIA
			Reparación		12 HORAS	ALTA
			Cambio		6 HORAS	ALTA
			Traslado		6 HORAS	BAJA
		Cuenta de Red	Creación	Nueva Contraseña Usuario	30 Min	BAJA
			Modificación		30 Min	MEDIA
			Eliminación		1 HORA	BAJA
	SERVICIOS	Enlace	Chequear	Datos-Internet-wiffi	1 HORA	ALTA
75%		Servidores	Acceso Conexión	Servicios Base de Datos	30 Min	ALTA
				Servicios Aplicaciones	30 Min	ALTA
				Servicios Archivo Permiso		

III.- Prioridades SLA:

PRIORIDAD	DEFINICIÓN	APLICACIÓN
Urgente	Un problema que afecta una aplicación crítica de la Municipalidad, que tiene plazos que se pueden vencer (problema sensible al tiempo) y tiene impacto directo e inmediato sobre el usuario final.	- Procesos Certificados - Problemas de la red - Problemas en atención de público (Catastro, Rentas, P. Circulación, Tesorería, Edificación, Juzgados) - Caída masiva de sistemas - Caída masiva enlace internet - Caída masiva enlace de datos - Caída masiva correo electrónico - Nuevo virus - Caída servidor de impresión
Alta	Un problema que afecta aplicaciones críticas de la Municipalidad, es sensible al tiempo, tiene impacto indirecto sobre el usuario final, pero una solución interina y/o transitoria está disponible.	- Directores/concejales - Conexión Punto de red - Problemas de impresión en Dependencias - Equipos que no encienden
Media	Un problema que afecta la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales, inhibe productividad pero hay trabajo en torno a, el problema no es sensible al tiempo.	- Lentitud - Memoria virtual equipo - Reinicio reiterado del equipo - Cambio teclado/mouse - Cambios de contraseñas - Configuración impresoras
Baja	Un problema que afecta documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.	- Configuración y actualización de software - Capacitaciones



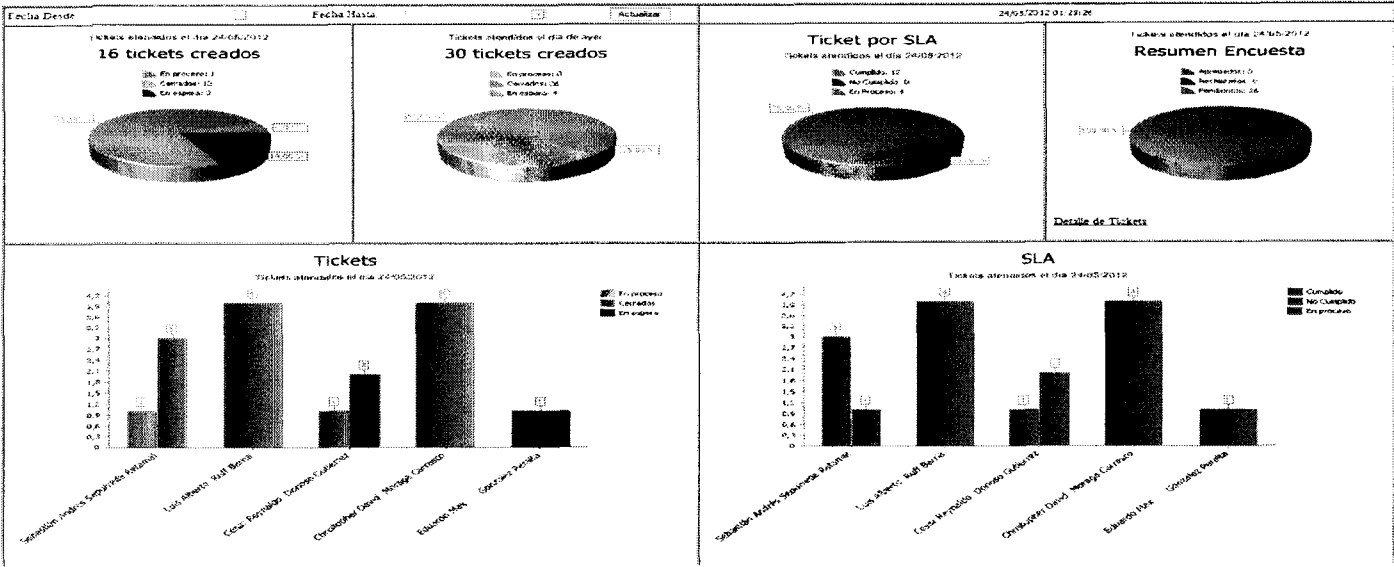


IV.- Grafico y estadísticas del Servicio.

Actualmente existen mediciones y estadísticas online de nuestra mesa de ayuda, esta es monitoreada y analizada online, esto para tener con exactitud los niveles de servicios y el cumplimiento de los requerimientos y solicitudes que lleguen a nuestra mesa de ayuda. En este caso se mide:

- Ingreso de ticket diario
- Histórico de ticket
- Encuestas contestadas
- Cumplimiento SLA
- Usuarios con el mayor porcentaje de llamados
- Tipos de problemas(Categorización)

El siguiente grafico muestra el seguimiento diario que se realiza al servicio



El análisis de estos datos y la toma de decisiones al mejoramiento del servicio se efectúan realizando consolidados de información, Este consolidado se realiza a través de nuestro sistema GLPI el cual nos permite tener claridad de cómo actúa y evalúa los usuarios a los técnicos.

LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”**Procedimiento y Protocolo de atención telefónica**

Al momento de recibir un llamado de un usuario que solicita soporte, el técnico debe regirse bajo la siguiente estructura, en un tono ameno de forma personalizada y con buena pronunciación.

Atender de esta forma al usuario:

1.- Siempre:**1.1.- Saludar cordialmente al usuario:**

- Mesa de Ayuda, Buenos días o buenas tardes (según corresponda).
- Mi nombre es nombre + apellido. ¿Cuál es su nombre?
- Sr(a) + nombre usuario, por favor, cuénteme en que le puedo ayudar.
- Necesito que me dé los siguientes datos para ingresar y crear su orden de trabajo:
 - ✓ Unidad
 - ✓ Anexo o teléfono
 - ✓ N° inventario PC
 - ✓ Problema que presenta (anotar detalladamente el problema).

Pasar al 1.2

1.2.- Si es posible resolver en línea, indicar al usuario la factibilidad y su permiso para tomar control a distancia de su computador.

Si accede:

- Muchas gracias voy a proceder a chequear.

Si es resuelto:

- Si el problema es resuelto, informar al usuario el motivo y causa en simples palabras (dar concejo si es necesario). Además de mencionar que se enviara una encuesta de cierre de ticket, donde usted podrá calificar nuestro servicio. Pasar a punto 1.3



Si no, entonces, informar

Sr(a) Nombre usuario, su ticket de atención es el N°xxxxx, fue derivado a un técnico en terreno, el cual se pondrá en contacto con usted lo más pronto posible a fin de solucionar su problema directamente en su puesto de trabajo. Pasar a punto 1.3.

1.3.- Despedirse:

Algo más en que le pueda ayudar Sr(a) + nombre usuario.

Si es sí, incluir comentario o segundo problema en mismo ticket y tratar de dar solución en línea, de lo contrario, informar al usuario su número de ticket y explicar que su caso será derivado a un técnico en terreno. Indicar al usuario que su observación fue incluida. Pasar a punto 1.3 letra a).

Si es no, despedirse

- a) Espero haber solucionado y resulto sus dudas, ante cualquier nuevo inconveniente le recuerdo debe volver a solicitar su ticket por esta vía, mail o llamando a los anexos 3340-3441.
- b) Por favor, si el técnico no se contacta con usted dentro de los próximos 15 minutos no dude en volver a llamar nuevamente e indicar su número de atención. Que tenga un buen día.



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO MESA DE AYUDA”

MANTENCIONES PREVENTIVAS (H y S)

La principal función de las mantenciones preventivas es anticipar los problemas o incidencia a nuestra mesa de ayuda, por ende la Municipalidad de Providencia realiza mantenciones a todo el parque computacional que posee. Siendo esta seguida mensualmente de la siguiente forma:

Mantenciones Preventivas de Hardware

Equipos	Actividades	Unidades	Cantidad	Responsable	Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Computadores	- Limpiar filtros y ventiladores, tarjetas electrónicas y dispositivos tales como CDROM y lector de DVD. - Limpieza de contactos eléctricos de módulos de memorias. - Se harán chequeos y diagnósticos de hardware y se actualizarán y/o corregirán las fichas técnicas de cada equipo. - Se hará actualización de BIOS y/o FW para aquellos equipos que lo requieran. - Limpieza externa de componentes de los equipos, incluyendo teclado, gabinete, monitor, mouse. - Mediante calendario preestablecido entre el Servicio Técnico y El Cliente.	Dideco (Asistencia Social, Biblioteca, Café Balmaceda, Café Bustamante y Ciema)	85	Encargado Contrato Mantención y Soporte	Incluido en Contrato de Mantención y Soporte												
		Dideco (Ciema, Cides y SPA El Aguilucho)	61														
		Dideco (Fitness Club, Pqe. Ines Suarez, Piscina Sta. Isabel, Spa Pocufo, Deportes, Juventud P.Manano y Café Sta. Isabel)	48														
		Dideco (Dirección, Higiene, ODCC), Alcaldía Capit. At. Vecino, Omi y Adm. Adulto Mayor.	64														
		Dideco (Juventud La Montaña, 1er Juzgado, 2do Juzgado, 3er Juzgado, Control y CFTL	112														
		Alcaldía, Eventos, DAF (Abastecimiento, Serv. Gen., Dirección, Contabilidad, Bienes, Tesorería, Finanzas, Remuneraciones, RRHH, o Social, Bienestar y Tesor. Bienes)	104														
		DAF (Rentas, RRHH, Capacitación), Prot. Civil, DOM (Bodega, Construcción, Edificación, Dirección y Ejec. Obras)	107														
		DOM (Catastro), DAOM (Aseo, Ornato, Mantención y Dirección), EEMM.	91														
		Tránsito, Jurídica, Emergencias Comunales y Administración.	66														
		Secpla, Secmuni (Dirección, OI, Partes, Concejaes) y Coordinación.	89														





MUNICIPALIDAD DE
PROVIDENCIA

Secretaría Comunal de Planificación
Departamento de Computación e Informática

Mantenciones Preventivas de Software

Equipos	Actividades	Unidades	Cantidad	Responsable	Recursos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Computadores	Limpieza Templado de Cintas - Limpieza Antivirus - Actualización Antivirus - Instalación y Actualización Backup - Desinstalar Programas por Juicio - Instalación y Actualización Software	Dirección (Asesoría Social, Biblioteca, Café, Biblioteca, Café, Biblioteca, Café)	85	Encargado Control de Mantenimiento y Soporte	Indicador de Control de Mantenimiento y Soporte												
		Dirección (Café, Cines y SPA El Aguilón)	81														
		Dirección (Fitness Club, Pódelines, Suelo, Piscina, Sala de Spa, Piscina, Deportes Juveniles, P. Mariano, Café, Sala de baile)	43														
		Dirección (Dirección, Ingeniería, DODD, Alcaldía, Capataz, Al. Vedro, Omit, y Adm. Adm. Mayor)	84														
		Dirección (Juventud, M. Mayor, Ser. Juzgado, Dos Juzgado, Ser. Juzgado Control y CTR)	112														
		Alcaldía, Eventos, DAF, Asesoramiento, Serv. Gen., Dirección, Control, Bienes, Telecom., Finanzas, Remuneraciones, RRHH, A. Social, Bienestar, Teatr. Sustento	104														
		DAF (Rentas, RRHH, Capacitación), Prot. Civil, DOM (Soporte, Constitución, Edificación, Dirección y Ego. Codes)	107														
		DOM (Censos), DAOM (Ases. Omito, Mantenimiento y Dirección), EBMV	81														
		Tránsito, Justicia, Emergencias Comunes y Administración	88														
		Seguridad, Seguridad, Dirección, Of. Parale. Concejalías y Coordinación	89														

LICITACIÓN PÚBLICA
“SERVICIO MESA DE AYUDA”
DIRECCIONES DEPENDENCIAS EXTERNAS

Unidad	Dirección
Juventud Providencia	Manuel Montt N° 101
Espacio Musical	Padre Mariano N° 156
Centro Integral Adulto Mayor Juana de Arco	Juana de Arco N° 2007
Centro Integral Adulto Mayor Eliodoro Yáñez	Eliodoro Yáñez N° 1939
Centro Integral Adulto Mayor Diego de Almagro	Diego de Almagro N° 2630
Centro Integral Adulto Mayor Santa Isabel	Santa Isabel N° 850
Centro Integral Desarrollo Social Los Misioneros	Los Misioneros N° 2161
Centro Integral Desarrollo Social Alicia Cañas	Avda. Italia N° 1182
Parque Inés de Suárez	Antonio Varas N° 1510
Centro Deportivo Diagonal Oriente	Diagonal Oriente N° 1696
Centro Deportivo El Aguilucho	Arzobispo Fuenzalida N° 2615
Centro de Información Turístico Providencia	Providencia N° 2359
Café Literario Balmaceda	Providencia N° 410
Espacio Literario Santa Isabel	Santa Isabel N° 1240
Café Literario Bustamante	Bustamante (frente al N° 56)
Biblioteca Municipal	Providencia N° 1590
Centro de extensión	Mar del Plata N° 1900
Primer Juzgado de Policía Local	Pedro de Valdivia N° 706 (1er. Piso)
Segundo Juzgado de Policía Local	Pedro de Valdivia N° 706 (2do. Piso)
Tercer Juzgado de Policía Local	Andacollo N° 1661
Inspectores Seguridad Vecinal Alférez Real	Alférez Real N° 966
Centro Deportivo Santa Isabel	Santa Isabel N° 830
Dirección de Aseo, Ornato y Mantenición	Caupolicán N° 1151
Oficina de Emprendimiento Laboral	Marchant Pereira N° 859
Emergencias Comunes y Seg. Interna	Manuel Montt N° 1842
Departamento de Asesoría Urbana	Pedro de Valdivia N° 1077
Centro Integral Desarrollo Social Bellavista	Constitución N° 85
Casa de la Ciudadanía	Bellavista N° 0594

