



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

PROVIDENCIA, 28 DIC. 2021

EX. N° 1951.- / 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; 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; y

CONSIDERANDO: 1.-Mediante Decreto Alcaldicio EX. N°2060 de fecha 31 de diciembre de 2019, se aprueban las **“BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROPUESTA”**.-

2.- Que mediante Memorándum N°20.450 de fecha 15 de diciembre de 2021, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del servicio denominado **“SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”**.-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del servicio denominado **“SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”**, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio denominado **“SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”**.-

3.- **CHARLA INFORMATIVA VIRTUAL (VOLUNTARIA):** A realizarse el día 4 de enero de 2022 a las 11:00 hrs. Los interesados en participar de esta actividad deberán inscribirse al correo reunion.informativa@providencia.cl, indicando en el asunto **“Charla Informativa SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”**

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 20:00 horas del día 10 de enero de 2022.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 17 de enero de 2022.-

6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 24 de enero de 2022.-

7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 24 de enero de 2022.-

8.- La encargada del proceso es doña **DENISSE LÓPEZ SEPÚLVEDA**, de la Secretaría Comunal de Planificación. -

9.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día **28 de diciembre de 2021**.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1987 DE 2021.-

10.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del servicio denominado "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- JOSIAS VERGARA ROJAS
[REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- LUIS QUEZADA COLEPUE
[REDACTED]
DIRECCION DE COMUNICACIONES
- PATRICIO PASTENE LEAL
[REDACTED]
DIRECCION DE BARRIOS Y PATRIMONIO.

Anótese, comuníquese y archívese.



[Signature]
EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

[Signature]
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

[Signature]
CVR/RVQ/MJCG/DLS.-

Distribución:

- Interesados
- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- Dirección de Control
- Archivo

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 20450

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización llamado a licitación pública para la contratación del Servicio denominado "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO".

PROVIDENCIA, 15 de diciembre de 2021.

DE : RODRIGO VARGAS QUIROZ
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

A : ALCALDESA



*A Secretaria Municipal
Secretar JM*

Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación del servicio denominado "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", para su consideración y trámites correspondientes.

La funcionaria responsable Administrativo de este proceso es Denisse López Sepúlveda.

Con el fin de dar cumplimiento al punto N°3 de las Bases Administrativas Especiales, me permito solicitar, además, tener a bien la designación de los siguientes funcionarios como integrantes de la Comisión Evaluadora:

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
JOSIAS VERGARA ROJAS	[REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
LUIS QUEZADA COLEPUE	[REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
PATRICIO PASTENE LEAL	[REDACTED]	Dirección de Barrios y Patrimonio.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

RODRIGO VARGAS QUIROZ
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

V°B° DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MJCG/DLS/dls

V°B° ALCALDESA

Distribución
- Archivos Correlativos 2021.
- Archivo Carpeta "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO".



CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA

“SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	28 de diciembre de 2021.
Charla informativa de carácter voluntaria: Los interesados en participar de esta actividad deberán inscribirse al correo reunion.informativa@providencia.cl , indicando en el asunto " Charla Informativa SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO ". El plazo de inscripción finaliza el día 04 de enero de 2022 a las 10:00 hrs.	04 de enero de 2022. 11:00 hrs.
Presentación de consultas hasta las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	10 de enero de 2022.
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	17 de enero de 2022.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:00 horas.	24 de enero de 2022.
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.	24 de enero de 2022.



LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, en adelante "La Municipalidad" necesita contratar el servicio denominado "**SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO**", cuyo principal objetivo es contar con una plataforma que apoye la gestión diaria de la Mesa de Servicios, considerando:

- Plataforma de gestión de tickets y/o solicitudes,
- Mantener actualizado inventario de equipos y softwares;
- Un módulo que permita medir en minutos y horas el uso de softwares o aplicativos críticos del municipio y,
- Contar con un servicio de parchado de actualizaciones para estaciones de trabajo.

La contratación del servicio incluye las siguientes etapas:

SERVICIO	DURACIÓN	CONTEMPLA
Etapa N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha	Máximo 40 días hábiles. A partir del 1 de febrero de 2022	En ésta etapa el oferente deberá instalar y configurar la plataforma de acuerdo a los módulos solicitados.
Etapa N°2 Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio	36 meses Una vez aprobada la Etapa N°1.	Comprenderá el uso de la aplicación por un pago único, por un periodo de 3 años.

Las condiciones especiales de la presente licitación, las características y detalles de la ejecución de los servicios, serán las indicadas en las Bases Administrativas Generales (Decreto Ex. N°2060/2019), en las presentes Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas, y serán publicadas a través de la plataforma del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl en adelante el Portal.

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto referencial para la contratación del presente servicio es de **78.540 USD** impuesto incluido.

Cabe hacer presente que este es un presupuesto "referencial", por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que si una vez aplicada la metodología de evaluación, el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que lo supere, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se realizará bajo la modalidad de **SUMA ALZADA** y será adjudicado a un solo proveedor, debiendo el proponente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima prestación del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad proveer de todos los materiales, equipamiento, garantías, servicios y actividades que sean necesarias para una excelente ejecución de éstos, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

1.4. DE LA CHARLA INFORMATIVA

La presente licitación contempla una Charla Informativa, la cual será de carácter "**voluntaria**". Por tanto, pueden participar en este proceso, los oferentes que hayan o no asistido a ella.

Debido a la actual crisis sanitaria que afecta a nuestro país, está actividad se realizará en "modalidad virtual", mediante la plataforma Google Meet. El día y hora en que se efectuará dicha actividad será definido en el cronograma de la licitación publicado en el portal www.mercadopublico.cl, punto 3 de la ficha electrónica. Los interesados en participar deberán inscribirse previamente al correo reunion.informativa@providencia.cl, indicando en el asunto "Charla Informativa: "**SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO**", antes del día y la hora límites que se indican también en dicho documento. En el correo de Solicitud de Inscripción deberá indicar una dirección de correo a la que



Providencia

será enviada la citación que se realizará a través de Google Calendar. Sólo se citará a quienes hayan enviado su solicitud de inscripción antes del día y la hora límites ya mencionados.

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia a esta actividad para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo ofertar de mejor manera.

Respecto a las consultas que surjan durante esta actividad, será responsabilidad de cada oferente plantearlas posteriormente en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo indicado en el punto 3.3.1. de las Bases Administrativas Generales, respetando la forma y plazos establecidos para ello.

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán presentar sus ofertas a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, clasificando los antecedentes en anexos administrativos, técnicos y económicos.

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO", conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.
---	---

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE" a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 a la fecha, cuyo objeto sea la provisión de una solución integral para Mesa de Servicio, cuya cantidad de equipos o usuarios sean (por contrato) igual o superior a 500.</p> <p>Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, ob) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.a) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:<ul style="list-style-type: none">- Decretos de Adjudicación, o- Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u- Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación. <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nombre y/u objeto de la contratación- Número de equipos y/o usuarios que contempla el contrato- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.- Identificación de Institución mandante.- Nombre, firma y cualquier otro dato del responsable que lo suscribe. <p>Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.</p> <p><u>La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.</u></p>
---	--



	<p>Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.</p> <p>La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si los documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente. - Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos. - No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente. - El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso.
2	<p>"PROPUESTA TÉCNICA", Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el FORMULARIO N°3, adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura.</p> <p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "PROPUESTA TÉCNICA".</p> <p style="text-align: center;">***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
3	<p>FORMULARIO N°4 "COMPATIBILIDAD TÉCNICA", en donde el oferente declara y acredita el cumplimiento de los requisitos técnicos de su oferta. Cabe hacer presente que la comisión evaluadora de las ofertas revisará el cumplimiento del 100% de los requerimientos contenidos en este formulario. En el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento, se procederá a declarar "INADMISIBLE" la oferta.</p> <p style="text-align: center;">***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
4	<p>CERTIFICADO QUE ACREDITE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SOFTWARE Y/O LA REPRESENTACIÓN PARA COMERCIALIZARLO.</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL</p> <p>Para efectos de la presentación de la oferta económica en el portal www.mercadopublico.cl, el oferente deberá ingresar el valor neto total del servicio, en USD, correspondiente a la sumatoria del VALOR NETO ETAPA N°1 + VALOR NETO ETAPA N°2, de acuerdo a lo indicado en el Formulario N°5 "Carta Oferta Económica", el cual deberá ser ingresado como anexo económico a través del Portal www.mercadopublico.cl.</p>
2	<p>FORMULARIO N°5, "CARTA OFERTA ECONÓMICA" A través del cual el proponente realiza su oferta económica en USD por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha. Además del valor de esta etapa, el oferente deberá indicar su plazo de ejecución, el cual no podrá ser superior a 40 días hábiles, de lo contrario la oferta será declarada INADMISIBLE. 2. ETAPA N°2 Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio 3. VALOR TOTAL DEL SERVICIO. <p style="text-align: center;">*** LA OMISIÓN DE ALGUN ITEM O LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIOS COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>



Una vez adjudicado el proveedor, y previo a la contratación, deberá entregar los siguientes Formularios:

Formulario N°6	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.
Formulario N°7	:	CARTA GANTT, ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha, la cual debe considerar todas aquellas actividades asociadas a la Etapa N°1 descritas en Bases Técnicas.

3. COMISIÓN EVALUADORA

Para la presente licitación se conformará una comisión evaluadora integrada por 3 funcionarios municipales, quienes realizarán las funciones y tendrán las atribuciones definidas en el punto 5.2. de las Bases Administrativas Generales. Esta comisión aplicará la metodología de evaluación detallada a continuación, a las ofertas que resultaran admisibles en la etapa de apertura.

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO														
1. OFERTA ECONOMICA	85%	<p>VALOR TOTAL "SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA MESA DE SERVICIO" (85%): La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas planteados a través del Formulario N°5, Item N°3 VALOR TOTAL DEL SERVICIO, impuesto incluido. El puntaje será calculado aplicando la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje} = \frac{\text{Mejor oferta económica}}{\text{Oferta a evaluar}} * 100 * 85\%$ </div>														
2. EXPERIENCIA OFERENTE	10%	<p>Experiencia del oferente (10%): La evaluación de este criterio se realizará de acuerdo a la experiencia declarada y debidamente acreditada, según los requerimientos establecidos en el Punto N°2, Letra B.1. de las presentes bases de licitación. Su fórmula de cálculo será la siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 contratos</td> <td>100*10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 contratos</td> <td>80*10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 contratos</td> <td>60*10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 contratos</td> <td>40*10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 contrato</td> <td>20*10%</td> </tr> <tr> <td>Sin acreditar experiencia en el rubro</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIA	PUNTAJE	Acredita debidamente 5 contratos	100*10%	Acredita debidamente 4 contratos	80*10%	Acredita debidamente 3 contratos	60*10%	Acredita debidamente 2 contratos	40*10%	Acredita debidamente 1 contrato	20*10%	Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos
EXPERIENCIA	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 contratos	100*10%															
Acredita debidamente 4 contratos	80*10%															
Acredita debidamente 3 contratos	60*10%															
Acredita debidamente 2 contratos	40*10%															
Acredita debidamente 1 contrato	20*10%															
Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos															
3. PLAZO DE EJECUCIÓN	4%	<p>La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo al plazo informado en el Formulario N°5 "Carta Oferta", utilizando la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{\text{Oferta Menor Plazo}}{\text{Oferta a Evaluar}} * 100 * 4\%$ </div>														
4. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%	<p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>TOTAL PTJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl</td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	TOTAL PTJE	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%	Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos								
DETALLE	TOTAL PTJE															
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%															
Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos															
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3 + Total Puntaje 4																

En caso de producirse empates en la evaluación final de las ofertas, este se resolverá aplicando el procedimiento descrito en el punto 6.1.1 de las Bases Administrativas Generales.

4. RE ADJUDICACIÓN

La Municipalidad se reserva el derecho a readjudicar o llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, según lo que mejor convenga a sus intereses, en los casos mencionados en el punto 7 de las Bases Administrativas Generales, como también en los casos que se mencionan a continuación:



- a) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION"**.
- b) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°7 "CARTA GANTT"**, ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del decreto de adjudicación, publicado en el portal www.mercadopublico.cl, previa entrega en la Dirección Jurídica de la Municipalidad de los antecedentes detallados en el **punto 8.3 de las Bases Administrativas Generales** y los siguientes documentos:

- a) FORMULARIO N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".
- b) FORMULARIO N°7 "CARTA GANTT", ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha.

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir la correspondiente Orden de Compra a través del mismo portal, la orden de compra deberá ser ACEPTADA por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

Cabe precisar que, los plazos del contrato comenzarán a contabilizarse desde la firma del Acta de inicio de la Etapa N°1, correspondiente al 1 de febrero de 2022, la cual será suscrita por el contratista, el IMC y la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el IMC entregará al contratista el Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°5 Ítem 3 "VALOR TOTAL DEL SERVICIO" (incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste).

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

De acuerdo a lo señalado en el **punto 9.1 de las Bases Administrativas Generales**. Para el correcto desarrollo del servicio la Unidad Técnica será la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

De acuerdo a lo señalado en el **punto 9.2 de las Bases Administrativas Generales**. Para todos los efectos de las presentes bases, la Inspección Municipal del Contrato -en adelante IMC-, estará a cargo la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El IMC llevará un Libro de Control de Contrato donde se anotarán las instrucciones, se dejará constancia de eventuales deficiencias u observaciones que merezcan la ejecución del servicio. De igual modo se formalizarán las comunicaciones con el contratista, solicitudes, encargos, plazos, etc., y además por este mismo medio se notificarán las multas que eventualmente apliquen y resoluciones que afecten al Contratista.

Toda anotación y exigencia de parte del IMC deberá ser registrada en el Libro de Control de Contrato. Cuando el IMC realice una anotación en este Libro, la escaneará y enviará a través de correo electrónico al Contratista a la dirección que este último informara a la época de la firma del contrato. Por tanto, para este contrato será considerada como válida la comunicación que se realice a través del correo electrónico y a través del Libro de Control de Contrato. Por consiguiente, será exigencia que el encargado del contrato por parte del Contratista cuente permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

De cada comunicación que se realice por cualquiera de estos medios digitales, el IMC dejará constancia en el



correspondiente Libro de Control del Contrato a más tardar el día hábil siguiente, pudiendo adjuntar copia impresa de dichos antecedentes si lo estima necesario.

Toda comunicación realizada por el IMC deberá ser contestada por el contratista dentro de las 24 horas siguientes, acusando recibo, respondiendo, aclarando y/o justificando los hechos, según corresponda.

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

El adjudicatario, al momento de la firma del contrato, deberá entregar una garantía o caución que garantice el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, y que se apegue a lo contemplado en el **punto 13.1, 13.3 y 13.4 de las Bases Administrativas Generales** y conforme el siguiente detalle:

Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO , expresada en pesos al valor del Dólar USD del día de emisión del documento.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO" .
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

"En caso de que, previo a la suscripción de contrato, el oferente adjudicado presente el certificado de categoría de empresa de menor tamaño, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 20.416, el oferente podrá rebajar el porcentaje de esta garantía a un monto igual o superior al 5% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido, expresada en pesos chilenos)."

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

La Municipalidad se reserva el derecho a disponer al Contratista que amplíe o disminuya los servicios contratados hasta en un 30% del valor total del contrato. En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución de los servicios superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes o, ante la ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Cualquier disminución o aumento de contrato deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se registrará de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°5.

- Para las disminuciones de contrato, el contratista podrá presentar una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, adecuada al nuevo monto, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.
- Para los aumentos de contrato, en caso de que la suma de los aumentos supere las 200 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato vigente, por una que cubra el nuevo monto del contrato, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

El contrato no contempla ningún reajuste salvo el propio del Dólar Americano.

10. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

10.1. DEL PAGO

El pago de los servicios contratados se realizará mediante dos estados de pago, de acuerdo a los montos ofertados en el **Formulario N°5**, y como se indica a continuación:



10.1.1. ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha

Transcurrido el plazo propuesto por el oferente para la Etapa N°1, luego de que el IMC acredite el correcto funcionamiento de la plataforma, mediante un acta de recepción conforme firmada entre las partes, se procederá con el pago correspondiente a esta Etapa.

10.1.2. ETAPA N°2 Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio

El pago de la Etapa N°2, se realizará una vez aprobada conforme La Etapa N°1, mediante un acta de recepción conforme firmada entre las partes y levantada el acta de inicio de la Etapa N°2, solo una vez firmadas dichas actas se podrá tramitar el estado de pago correspondiente al valor total de esta etapa, cuya fecha de duración será de 36 meses.

10.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

Cada estado de pago se facturará y pagará, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de Tecnología y Gestión Digital.

- a) Su facturación se deberá realizar habiéndose recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato.
- b) Su pago se efectuará a más tardar dentro de los 30 días siguientes de haber sido recibido conforme la boleta o factura, la cual corresponderá al valor total de los servicios ejecutados según lo indicado en el Formulario N°5, y deberá ser presentada por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC.
- c) Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que este haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- d) La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando para el Estado de pago de la Etapa N°1 el valor dólar USD de la fecha de Recepción Conforme de esta etapa. Para el Estado de pago de la Etapa N°2 se utilizará el valor dólar de la fecha del acta de Inicio de la Etapa N°2, todo registrado a través del Libro de Control de Contrato.

10.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

Para proceder con cada uno de los estados de pago la IMC deberá elaborar Memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección 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).
- **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número de trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la ejecución de las obras por el período que comprende al pago presentado.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- **FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, que será proporcionado por el IMC.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago.

11. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El Contratista, además de lo señalado en el punto 10 de las Bases Administrativas Generales, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) El contratista podrá solicitar el reemplazo del encargado del servicio, efectuando la solicitud con a lo menos 48 horas de anticipación por escrito a la IMC, quien tendrá la facultad de autorizarlo o rechazarlo. De ello se dejará constancia en el Libro de Control de Contrato. En este caso el nuevo integrante deberá ser aprobado por escrito por el IMC, teniendo las mismas cualidades, calificaciones y aptitudes equivalentes o superiores al reemplazado.



Providencia

- b) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.
- c) 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. Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario N°6 "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato.
- d) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnicas.

12. SUBCONTRATACIÓN

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. En dicho caso, el concesionario se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten.

Los trabajadores subcontratados no podrán estar sujetos a causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

13. DEL PLAZO

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **ETAPA N°1 Configuración, Implementación y Puesta en Marcha**
Será el ofertado por el oferente, el cual no podrá ser superior a 40 días hábiles. El de inicio de la Etapa N°1 deberá ser el 01 de febrero de 2022.
- **ETAPA N°2 Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio**
36 meses continuos, una vez aprobada la Etapa N°1. Fecha en la cual se deberá suscribir la respectiva acta de inicio de esta etapa.

14. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el **punto 11 de las Bases Administrativas Generales**, y procede en caso de que el contratista incurra en alguna de las siguientes situaciones:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA FALTA	MONTO MULTA
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	1 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	No dar respuesta y/o recepción a las instrucciones directas o de los procedimientos estampadas e informados por la IMC en el Libro de Control de Contrato (este último de acuerdo a los plazos estipulados) o a través de email, en un plazo que supere 1 hora.	1 UTM por evento y por día en que se mantenga el incumplimiento.
3	Incumplimiento a la normativa legal vigente y a los reglamentos u ordenanzas aplicables a esta contratación.	1 UTM por incumplimiento.
4	Atraso en la entrega del servicio y/o vigencia de la licencia del producto.	3 UTM por licencia y día de atraso y/o vigencia de las licencias.
5	Incumplimiento en la fecha de inicio y final de la Etapa N°1, Implementación y Puesta en Marcha de acuerdo a la oferta del contratista.	2 UTM por día de atraso
6	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	0,5 UTM por cada vez.

*** Todas las multas se aplican siempre que los hechos que las constituyan sean imputables al contratista. No se aplican por hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.**

**15. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO****15.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO**

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, debiendo establecer en ella los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

15.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

Dentro de los 10 días posteriores a la liquidación de contrato, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva, para lo cual se levantará un acta suscrita por el Contratista, la IMC y el Director de Tecnología y Gestión Digital.

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 objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

16. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Además de las causales de término consagradas en el **punto 14 de las Bases Administrativas Generales**, se consideran las siguientes:

- a) Cuando la suma de las multas igualen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el 10% del Valor total del contrato.
- b) Atraso del 30% o superior de las actividades de la Carta Gantt de la Etapa N°1 (Salvo que esté debidamente justificado de acuerdo a Bases Técnicas)
- c) Incumplimiento de los términos de confidencialidad y seguridad de la información.



RODRIGO VARGAS QUIROZ
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)



MJCG/DLS/dls

FORMULARIO N° 1 ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

NOMBRE	:	
R.U.T.	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	

B. RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES (solo para persona jurídica)

RAZON SOCIAL	:	
RUT	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	
FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	
SOCIOS (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).	:	
ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	
NOMBRE DIRECTORES - 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.	:	
REPRESENTANTE LEGAL	:	
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	
DURACIÓN	:	



C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

1. Conocer y aceptar en todas sus partes, las condiciones establecidas en las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Anexos, Respuestas a las Consultas y las Aclaraciones (de haberlas), que rigieron la Propuesta.
2. Haber estudiado todos los antecedentes y verificado las Bases de la propuesta.
3. Estar conforme con las condiciones generales de la Propuesta, incluidas las observaciones y aclaraciones si las hubiere.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, cada uno de los integrantes de ésta deberá completar la sección A del presente formulario, firmarlo e ingresarlo al portal www.mercadopublico.cl como parte de sus anexos administrativos

NOTA: Los oferentes deberán tener especial cuidado en que la identificación incluida en el presente formulario, sea coincidente con la de su calidad de Proveedor a través del Portal www.mercadopublico.cl, toda vez que de existir diferencias entre los datos de identificación, implicará que su oferta sea rechazada durante el proceso. Este documento deberá ser ingresado en el Portal www.mercadopublico.cl como **Anexo Administrativo**, antes de la hora y "FECHA DE CIERRE" de dicho proceso en el Portal.



FORMULARIO N°2
ANEXO TÉCNICO

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

LICITACIÓN	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

EXPERIENCIA DEL OFERENTE:

A través del cual el oferente declara su experiencia en la provisión de la solución integral para Mesa de Servicio, "....." (nombre de la solución), en contratos ejecutados desde el año 2015 en adelante, cuya cantidad de equipos o usuarios sean (por contrato) igual o superior a 500.

MANDANTE	NOMBRE U OBJETO DEL CONTRATO	NÚMERO DE EQUIPOS O USUARIOS	AÑO DE EJECUCIÓN	DOCUMENTO CON EL QUE ACREDITA

La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

NOTA:

- Se podrá replicar las filas de este cuadro las veces que sea necesario, para acreditar la experiencia en el rubro objeto de la licitación.
- Todo trabajo acá declarado debe ser acompañado por los documentos permitidos para acreditar experiencia, establecidos en el Punto N°2.B.1. de las Bases Administrativas Especiales.
- Las personas naturales o jurídicas que deseen participar y no cuenten con la experiencia señalada deberán indicarlo en la tabla precedente e ingresar de igual forma en el Portal www.mercadopublico.cl el presente formulario N°2 firmado.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°3
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Como parte de los antecedentes necesarios para realizar la respectiva evaluación, cada oferente deberá presentar un documento denominado Propuesta Técnica, en la cual debe incluir todos los puntos a continuación detallados y mantener la misma estructura y numeración indicada. En caso de adjuntar documentación anexa, tales como folletos con características técnicas, estos deben ser incluidos en dicha propuesta y en cada punto específico de su propuesta técnica.

N°	DETALLE REQUERIMIENTO
1	<p>Características Técnicas de la solución integral para Mesa de Servicio, denominada "....." (nombre de la solución), describiendo expresamente los aspectos más relevantes en función de los módulos descritos en las presentes bases técnicas, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gestión de Inventarios, b) Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos), c) Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes, d) Sistema de Monitoreo de uso de software.

Para todos los puntos anteriores, los oferentes deben detallar de manera clara y específica, el cumplimiento, desarrollo y entrega de los servicios/bienes que son parte de la presente licitación.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del Oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°4
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

FORMULARIO DE COMPATIBILIDAD TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá acreditar el cumplimiento del 100% de los siguientes puntos descritos a continuación. En caso contrario, será declarada inadmisibile técnicamente, no accediendo a la etapa de evaluación de las ofertas. En caso de adjuntar documentación anexa, tales como folletos con características técnicas, estos deben ser incluidos en la oferta, indicando en la columna de acreditación, en qué punto de la documentación anexo se acredita el cumplimiento.

CARACTERÍSTICAS	CUMPLIMIENTO	ACREDITACIÓN
Solución única e integrada para automatizar la función de la Mesa de Servicio y/o Soporte TI. Debe contemplar las siguientes funcionalidades: Gestión de Inventarios, Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos), Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes y Sistema de Monitoreo de uso de software.	SI___ NO___	
La solución debe tener una capacidad mínima para dar servicio a un parque de no menos de 400 (quinientos) equipos y tener licencia en todos sus componentes para este volumen.	SI___ NO___	
La licencia debe permanecer activa por un período no menor a 3 (tres) años o 36 meses y aun así brindar la capacidad de adquirir y agregar licencias en grupos de 50 (cincuenta) y / o 100 (cien) unidades para apoyar el crecimiento.	SI___ NO___	
Conjuntamente con la solución de gestión, se debe brindar soporte para todos los componentes de la solución de gestión, incluyendo hardware y software, con el alcance de resolución de problemas y asesoría (dudas) en un régimen de no menos de 5x8 (cinco días a la semana y ocho horas al día) siempre en horario comercial por un período no menor a 03 (tres) años en idioma español.	SI___ NO___	
Junto con la solución de gestión, se debe proporcionar formación (capacitación) a un número de no menor de 15 participantes que serán designados por la Municipalidad, cubriendo todos los aspectos de la solución de gestión. La capacitación deberá ser realizada por el propio fabricante o por una empresa acreditada por el fabricante para impartir la formación.	SI___ NO___	
La solución de administración debe tener una consola de administración en idioma español.	SI___ NO___	
La solución debe contener un componente de software (agente) compatible con los Sistemas Operativos Microsoft Windows (Cliente y Servidor), Apple MacOS y Linux (Red Hat, Ubuntu y Suse, y Raspbian Linux) para ser instalado en el equipo de forma automatizada.	SI___ NO___	



<p>El agente debe ser único para todas sus funciones y para los sistemas operativos de cliente y servidor.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>Funcionalidad de gestión y registro de incidencias (llamadas) a través de correo electrónico o página web, con capacidad para controlar SLA (Service Level Agreement) y permitiendo al usuario monitorear la respuesta a incidentes, ingresar información y evaluar la calidad del servicio brindado.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>La solución debe poder ejecutar un ciclo de escaneo de red con protocolos como SNMP, WinRM, NMAP, Telnet / SSH para permitir la captura de Inventario de hardware y software de cualquier equipo conectado a la red sin necesidad de agentes.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>La solución debe Integrarse con cualquier directorio LDAP para la autenticación de usuarios y administradores. Inicio de sesión único (autenticación de una sola vez) para Microsoft Active Directory.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>La funcionalidad de realizar el Inventario completo de hardware debe capturar al menos la información de: nombre del equipo, modelo del equipo, tipo de chasis, dirección IP, dirección MAC, memoria RAM total, procesador, nombre del sistema operativo, zona horaria, nombre del usuario que usa el equipo Tiempo de funcionamiento (encendido) , Unidades de disco fijo con historial de ocupación y tamaño respectivo, Bus de la placa base principal, Bus de la placa base secundaria, Unidad de CD / DVD, Tarjeta de sonido, Tarjeta de video, Tarjeta de red, Fabricante, Número de serie, Fecha de vencimiento de la garantía, Fabricante del BIOS, Modelo del BIOS, Versión del BIOS ; Estado de cifrado de unidades de disco locales, impresoras instaladas.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>Realizar el Inventario de software completo, capaz de capturar, al menos, la información de: Usuario que inició sesión en el equipo, Versión del software del agente de Management Solution, Sistema operativo, Service Pack instalado, Arquitectura, Dominio de Active Directory, Fecha de instalación del sistema operativo, Último reinicio del sistema operativo , Directorio de instalación del sistema operativo; Software instalado, parches del sistema operativo y aplicaciones instaladas, procesos en ejecución, programas de inicio, servicios.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>Capacidad para medir el número de licencias de software instaladas en el entorno con la posibilidad de comparar el número de licencias instaladas y el número de licencias adquiridas y generar informes.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>La solución debe permitir la posibilidad de agregar campos además del inventario estándar de hardware y software como RAM y número de serie HD, Capacidad y estado de las ranuras de memoria, contenido de un archivo de texto, Administradores de máquinas locales, etc.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>Posibilidad de distribuir e instalar software sin restricciones de formato (msi, exe, rpm, etc.);, Así como eliminaciones, con posibilidad de automatizar el proceso de ejecución, haciéndolo transparente a los usuarios del equipo u ofreciendo interacción con el usuario. Incluso dando la posibilidad de posponer el proceso de instalación o desinstalación e informar sobre el inicio de este proceso así como su conclusión.</p>	<p>SI___ NO___</p>	
<p>Realice Wake-on-LAN de forma manual o programada para que las máquinas reciban instalación / eliminación de aplicaciones, aplicación de parches y actualizaciones o tareas de mantenimiento automatizadas fuera del horario laboral normal, por ejemplo.</p>	<p>SI___ NO___</p>	



Disponer de forma nativa de recursos para gestionar, detectar, implementar, eliminar y proporcionar informes Gestión, detección, implementación, eliminación e informes de parches para el sistema operativo Microsoft Windows y Apple MacOS y, además, al menos, para las aplicaciones de Microsoft, las aplicaciones de Apple, las aplicaciones de ADOBE, Google, Mozilla, Macromedia, Winzip y ORACLE Java, Zoom.	SI___ NO___	
Tener recursos de forma nativa para administrar, detectar, implementar, eliminar y proporcionar informes para las compilaciones / versiones del sistema operativo Microsoft Windows 10, con un soporte mínimo para las compilaciones 1903, 1909 y 2004.	SI___ NO___	
Identificación de vulnerabilidades de TI conocidas a través de informes de vulnerabilidades o máquinas involucradas.	SI___ NO___	
Capacidad para actualizar controladores de hardware, BIOS y firmware de equipos en tiempo de producción para al menos 01 (un) fabricante de hardware.	SI___ NO___	
Capacidad para configurar remotamente el BIOS, individualmente o por grupo administrado para al menos 01 (un) fabricante de hardware.	SI___ NO___	
Posibilidad de importar una base de activos preexistentes que se pueden transformar a un formato CSV o similar, con posibilidad de validar lo que se va a importar o incluso actualizar activos existentes en la base de datos.	SI___ NO___	
Visibilidad en tiempo real de las llamadas abiertas tanto por administradores como por usuarios, pantalla de control configurable para cada administrador, reglas de incidencias para el manejo automático de situaciones conocidas.	SI___ NO___	
Capacidad para aplicar políticas de consumo de energía en el Sistema Operativo Microsoft Windows y tener informes de visibilidad de los ahorros financieros generados con la implementación de estas políticas.	SI___ NO___	
Capacidad para ejecutar scripts en equipos con la posibilidad, entre otros, de ejecutar comandos, cambiar la configuración del sistema operativo Microsoft Windows, Apple MacOS y Linux / Unix, aplicaciones instaladas, registro del sistema (Registry) y BIOS.	SI___ NO___	

Para todos los puntos anteriores, los oferentes deben detallar de manera clara y específica, el cumplimiento de los requisitos.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del Oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°5
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta para la "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", es la solución denominada "....." (nombre de la solución de gestión):

1. Etapa N° 1: Configuración, Implementación y Puesta en Marcha:

Descripción	Valor Neto en USD (A)
Periodo que comprende las actividades de: Instalación, configuración, parametrización, Implementación, Pruebas, Puesta en marcha y Capacitación de la solución para la mesa de servicio. Considerando todos los usuarios, la totalidad de los equipos, carga de inventario inicial, la habilitación y funcionamiento del sistema de despliegue y actualización de aplicativos, la capacitación a los funcionarios señalados, todo señalado en bases técnicas. Total Instalación y Puesta en Marcha Valor Neto	USD
Impuesto (____%)	USD
VALOR TOTAL ETAPA N°1	USD

Plazo Ofertado por la empresa (.....) días hábiles, considerando un máximo de 40 días hábiles para implementar. Siendo dicho plazo no superior al: 29/03/2022

2. Etapa N°2: Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio:

Descripción	Valor Neto en USD (B)
Solución Integral para Mesa de Servicios (INCLUYE : Soporte Técnico 8x5, actualizaciones de la plataforma, por un período de 36 meses o tres años.)	USD
Impuesto (____%)	USD
VALOR TOTAL SERVICIO N°1	USD



3. Valor total del servicio:

Descripción	Valor Neto en USD
Valor Neto Etapa N° 1: Configuración, Implementación y Puesta en Marcha	USD
Valor Neto Etapa N°2: Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio	USD
Valor total neto del servicio Etapa N°1 (A) + Etapa N°2 (B) <i>(Valor de la Oferta a ingresar a www.mercadopublico.cl)</i>	USD
Impuesto (____%)	USD
VALOR TOTAL DEL SERVICIO	USD

- Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las Bases técnicas entregadas por la Municipalidad de Providencia.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	



FORMULARIO N°6

(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

COMPROMISO 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.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
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 esta. 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.
- 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 migrar el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- 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) cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorías 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



Providencia

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 del servicio deberá contemplar de preferencia el 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 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 esta, 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 estas.
- 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 servicio prestado a la Municipalidad. Este subcontratista, debe acogerse y cumplir igualmente las expectativas de seguridad y confidencialidad de la información. Aun 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 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, este alojado en territorio extranjero.
- Al momento de la firma del contrato, el prestador del servicio deberá firmar declaración jurada 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 él **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** u otros entes públicos en virtud del presente contrato o que él **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 éste 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**] 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 artículo 45 del Código Civil, el **Prestador del Servicio** deberá notificar a la **Municipalidad de Providencia** inmediatamente y por escrito de dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de la misma.

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.

La terminación del Contrato se efectuará por vía administrativa, sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la **Municipalidad de Providencia** considere 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**.

Firma Representante legal

Providencia _____ de _____ de 20__



FORMULARIO N°7 CARTA GANTT TIPO

(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá seguir la siguiente pauta para el desarrollo de su carta gantt:

1. Cada Etapa será a mes de 30 días.
2. Por cada etapa, describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como (ejemplos):
 - a. Importación de equipamiento, licencias, insumos, etc.
 - b. Reuniones de coordinación
 - c. Levantamiento
 - d. Análisis
 - e. Migraciones de datos
 - f. Actividades y Coordinaciones con terceros
 - g. Etc.
3. Los plazos serán descritos:
 - a. Descripción de la etapa
 - b. Descripción del hito
 - c. Inicio y fin (especificar fechas tentativas)
 - d. Mes (en base a 30 días)
 - e. Semanas (de 7 días)
 - f. Duración (en días corridos)
 - g. Porcentaje Avance, este será dado por los días de duración del hito, dividido por el plazo total ofertado.

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaa)	Fin (dd/mm/aaa)	Duración	Porcentaje Avance por Hito	Mes 1				Mes N			
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
ETAPA 1												
Hito 1												
Hito...												
ETAPA N												
Hito 1												
Hito...												

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre del Oferente	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

BASES TÉCNICAS**“SOLUCIÓN PARA LA MESA DE SERVICIO”****1.- GENERALIDADES**

Las especificaciones técnicas que se detallan a continuación se refieren a las condiciones, alcances y características relativas a la adquisición de una plataforma de software integral para la gestión diaria de la Mesa de Servicio de la Municipalidad de Providencia.

2.- ANTECEDENTES

La Municipalidad de Providencia, requiere para la Gestión de su Mesa de Servicios, la contratación de una herramienta única e integrada que permita automatizar la función de la Mesa de Servicio y/o Soporte TI.

La Municipalidad cuenta con una red corporativa conformada por un total de 1.200 estaciones de trabajo.

Dicha solución debe contemplar las siguientes funcionalidades o módulos integrados entre sí:

- a) Gestión de Inventario,
- b) Gestión de Despliegue de actualizaciones y aplicativos,
- c) Sistema de Monitoreo de uso de software y
- d) Ingreso de tickets por solicitudes o Incidentes.

Las características de cada una de estas funciones, serán descritas más adelante en este mismo documento.

Por otra parte, es necesario señalar algunas problemáticas actuales, las que deberán ser subsanadas o corregidas con la utilización de esta solución. Estas son:

- El correcto ingreso y llenado de ticket de atención por medio del software de mesa de servicio.
- Toma de inventarios y actualizaciones recurrentes, tanto del parque en arriendo como de equipamiento municipal.
- El servicio de parchado y actualización del software programado.

3.- DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN**MODULOS O APLICATIVOS REQUERIDOS****3.1 SISTEMA DE TICKET PARA ATENCION DE USUARIOS**

La Mesa de Servicio es el único punto de interacción y contacto de los funcionarios municipales con la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, por lo tanto, debe recibir y asignar solicitudes e incidentes reportados por los usuarios, de igual forma su resolución y

posibles derivaciones, tanto a profesionales de la DTGD como de otros contratistas que prestan servicios.

El sistema de Gestión de Ticket, debe ser capaz de realizar al menos lo siguiente:

Debe considerar, un componente de software (agente) compatible con los Sistemas Operativos Microsoft Windows (Cliente y Servidor), Apple MacOS y Linux (Red Hat, Ubuntu y Suse, y Raspbian Linux) para ser instalado en el equipo de forma automatizada;

Debe considerar, un ciclo de escaneo de red con protocolos como SNMP, WinRM, NMAP, Telnet / SSH para permitir la captura de Inventario de hardware y software de cualquier equipo conectado a la red sin necesidad de agentes.

Integración con cualquier directorio LDAP para la autenticación de usuarios y administradores. Inicio de sesión único (autenticación de una sola vez) para Microsoft Active Directory.

Disponer de una biblioteca de informes de todas las funcionalidades de la solución con capacidad para generar informes a tiempo o automatizados en formatos HTML, CSV, PDF, XLS y TXT de forma dinámica y permitiendo la personalización de los mismos mediante un asistente de creación de informes.

3.3 SISTEMA DE DESPLIEGUE Y ACTUALIZACION DE APLICATIVOS

El objetivo de este módulo, es contar con un aplicativo que Instale y distribuya remotamente aplicaciones y activos digitales a equipos y servidores con Windows, Mac y Linux, y elimine así el tiempo y las complicaciones de trasladarse físicamente a diferentes ubicaciones.

Debe contar con recursos compartidos de replicación remota, de fácil configuración y mantención, con administración automática de parches para sistemas operativos y aplicaciones y que evalúe, identifique y bloquee las vulnerabilidades de seguridad de los dispositivos.

Debe poder Integrarse con cualquier directorio LDAP para la autenticación de usuarios y administradores. Debe contar con Inicio de sesión único (autenticación de una sola vez) para Microsoft Active Directory.

Debe considerar la posibilidad de distribuir e instalar software sin restricciones de formato (msi, exe, rpm, etc.), Así como eliminaciones, con posibilidad de automatizar el proceso de ejecución, haciéndolo transparente a los usuarios del equipo u ofreciendo interacción con el usuario, incluso considerando la posibilidad de posponer el proceso de instalación o desinstalación e informar sobre el inicio de este proceso, así como su término.

Debe poseer la Capacidad para actualizar controladores de hardware, BIOS y firmware de equipos en tiempo de producción para al menos un fabricante de hardware.

Debe poseer la Capacidad para configurar remotamente el BIOS, individualmente o por grupo administrado para al menos un fabricante de hardware.

Debe efectuar Configuración remota de la orden de arranque y la contraseña del BIOS individualmente para al menos un fabricante de hardware.

Debe poseer la Capacidad para aplicar políticas de consumo de energía en el Sistema Operativo Microsoft Windows y tener informes de visibilidad de los ahorros financieros generados con la implementación de estas políticas.

Etapa N° 2: Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio:

Una vez recepcionado conforme la Etapa N°1, al día siguiente se dará inicio a la Etapa N°2, servicio de licenciamiento, que comprenderá el uso de la aplicación por parte del municipio por un período de 36 meses o tres años, con un soporte standard de 8x5 (días hábiles) y actualizaciones de la plataforma por parte de la marca.

El pago de la Etapa N°2, se realizará de la siguiente forma:

- a) Primer Pago: Recepcionada conforma la Etapa 1, al día siguiente se dará inicio por un período de 12 meses el primer período de la etapa 2 y se podrá facturar el 100% del primer período. Para esto, se redactará y firmará un acta entre las partes, en la cual se fije el nuevo período Fecha Inicio y Fecha Término, además se deberá indicar la fecha y el correspondiente valor del dólar.
- b) Segundo Pago: Terminado el primer período, al día siguiente se dará inicio por un período de 12 meses al segundo período de la Etapa N°2 y se podrá facturar el 100% del segundo período. Para esto, se redactará y firmará un acta entre las partes, en la cual se fije el nuevo período Fecha Inicio y Fecha Término, además se deberá indicar la fecha y el correspondiente valor del dólar.
- c) Tercer Pago: Terminado el período 2, al día siguiente se dará inicio por un período de 12 meses al tercer y último período de la Etapa N°2 y se podrá facturar el 100% del tercer período. Para esto, se redactará y firmará un acta entre las partes, en la cual se fije el último período Fecha Inicio y Fecha Término, además se deberá indicar la fecha y el correspondiente valor del dólar.

5.- TIPO DE CONTRATACIÓN

El servicio que se requiere contratar será por un periodo de licenciamiento de 3 años o 36 meses con garantía de continuidad operativa provista por la marca y/o empresa.



LUIS QUEZADA COLEPUE
JEFE DEPARTAMENTO OPERACIONES



LQC / WSV