



PROVIDENCIA, 10 OCT 2023

EX.Nº 1441 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley Nº19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo Nº250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y,

CONSIDERANDO: 1.-Mediante Decreto Alcaldicio EX. Nº2060 de fecha 31 de diciembre de 2019, se aprueban las “**BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROPUESTA**”.-

2.- Que mediante Memorandum Nº18.382 de fecha 3 de octubre de 2023, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del servicio denominado “**PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING**”.-

DECRETO:

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

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio denominado “**PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING**”.-

3.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 14:00 horas del día 17 de octubre de 2023.-

4.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 24 de octubre 2023.-

5.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día de cierre de la licitación, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N °963, 2 °Piso.-

6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 31 de octubre de 2023.-

7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 31 de octubre de 2023.-

8.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.Nº69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$300.000.-, con vigencia mínima hasta el 29 de diciembre de 2023.-

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

10.- 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 11 de octubre de 2023.-



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1441 / DE 2023.-

11.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del servicio denominado "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- GERALD ZAMORANO SOTO
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- DANIEL FLORES TAPIA
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE COMUNICACIONES
- BÁRBARA SANTANDER GUERRA
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE COMUNICACIONES

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

CVR/CCO/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 18.382.-

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización para el segundo llamado a licitación pública, para la contratación del servicio denominado "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING".

PROVIDENCIA, 3 DE OCTUBRE DE 2023.

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA

A Secretaria Municipal

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 expediente de licitación del servicio denominado "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING", 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
Gerald Zamorano Soto	Rut: [REDACTED]	DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
Daniel Flores Tapia	Rut: [REDACTED]	DIRECCION DE COMUNICACIONES
Bárbara Santander Guerra	Rut: [REDACTED]	DIRECCION DE COMUNICACIONES

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

DIREC PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

me

V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL

V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MJCG/DLS/dls

V°B° ALCALDESA
CHILE

Distribución

- Archivos Correlativos 2023.
- Archivo Carpeta "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING".



LICITACIÓN PÚBLICA
BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el servicio denominado “**PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING**”, cuyo objetivo es fortalecer la estrategia de comunicación digital del municipio, para informar vía correos electrónicos a la comunidad, respecto de los servicios, obras, proyectos y beneficios que la Municipalidad genera para los vecinos de la comuna.

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 es de **510 UF., impuestos incluidos.**

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 contratación será bajo la modalidad de **SUMA ALZADA**, debiendo el oferente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima ejecución del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad proveer de todo el equipamiento solicitados en esta licitación cumpliendo con los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

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	<p>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA</p> <p>En virtud de la importancia de esta contratación y de los tiempos necesarios para su ejecución, la Municipalidad necesita ofertas serias cuyos oferentes analicen debidamente los antecedentes y asuman la responsabilidad de ejecutar la contratación en caso de ser adjudicado, para lo cual se estimó pertinente solicitar una garantía de seriedad de la oferta que resguarde dicho objetivo, para ello, deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>A nombre de</td> <td>Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$300.000.- (trescientos mil pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponde)</td> <td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación “PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING”.</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>29 de diciembre de 2023.</td> </tr> </table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$300.000.- (trescientos mil pesos).	Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación “ PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING ”.	Vigencia Mínima	29 de diciembre de 2023.
A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$300.000.- (trescientos mil pesos).								
Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación “ PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING ”.								
Vigencia Mínima	29 de diciembre de 2023.								
2	<p>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.</p>								

**B. ANTECEDENTES TÉCNICOS**

1 **FORMULARIO N°2 “EXPERIENCIA DEL OFERENTE”** a través del cual el oferente declara su experiencia en la prestación de servicios de envío masivo de mailing, a través de una plataforma 100% online que permita administrar bases de datos, crear, enviar y gestionar campañas de email marketing con reportes en línea. Lo anterior en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2018 a la fecha.

Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o
- b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.
- c) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:
 - 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.

En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:

- Nombre y objeto de la contratación
- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- Identificación de Institución mandante.
- Nombre del responsable que lo suscribe.

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.

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.

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.

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:

- 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



	<p>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 y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta.</p>
2	<p>FORMULARIO N°3 “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 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>Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, luego de esto citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada “exposición técnica”, en ésta cada proponente expondrá su oferta técnica explicando cómo aborda el sistema propuesto cada uno de los requerimientos técnicos detallados en las Bases Técnicas de la licitación, los que deberán ser demostradas mediante una prueba práctica.</p> <p>De esta exposición se levantará un acta (la cual se encuentra publicada bajo el nombre Anexo N°1 “Acta de Verificación de Requisitos de Admisibilidad Técnica”) en la cual se señalará el cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los requerimientos técnicos solicitados en dicha acta. Esta acta será completada por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal www.mercadopublico.cl con el resultado de la licitación.</p> <p>Cabe hacer presente que en esta exposición se validarán el cumplimiento de los requerimientos descritos en el Anexo N°1, si es que la comisión constatará el cumplimiento en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica. En el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento se procederá a declarar “INADMISIBLE” esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter “obligatoria”.</p> <p>La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante.</p> <p>Estas exposiciones tendrán una duración máxima de 2 horas por proponente y podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente.</p> <p>La dependencia en que se realice esta actividad contará con un computador con conexión a internet y sistema de proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, O LA NO ASISTENCIA A LA EXPOSICIÓN TÉCNICA, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL</p> <p>Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal Mercado Público, el proponente deberá considerar el valor total neto del contrato, expresado en UF, de acuerdo con el monto neto final obtenido en el Formulario N°4.</p> <p>El Impuesto correspondiente será el declarado a través del Formulario N°4 el cual deberá ser ingresado al portal www.mercadopublico.cl como anexo económico.</p>
2	<p>FORMULARIO N°4, “CARTA OFERTA”, a través del cual el proponente realiza su oferta por el servicio de “PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING”, indicando el valor neto mensual del servicio y el valor total del contrato, impuesto incluido, por los 24 meses de vigencia del contrato.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DEL ALGÚN ANTECEDENTE, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>



Una vez adjudicado el proveedor, y previo a la contratación, deberá entregar el siguiente Formulario:

Formulario N°5	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.
----------------	---	---

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	80%	<p>FORMULARIO N°4, VALOR TOTAL DEL CONTRATO "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING": (80%)</p> <p>La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas planteadas a través del Formulario N°4, 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;"> $\text{Puntaje} = \frac{\text{Mejor oferta económica}}{\text{Oferta a evaluar}} * 100 * 80\%$ </div>														
2. EXPERIENCIA OFERENTE	19%	<p>FORMULARIO N°2, EXPERIENCIA DEL OFERENTE (19%): 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*19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 contratos</td> <td>80*19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 contratos</td> <td>60*19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 contratos</td> <td>40*19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 contrato</td> <td>20*19%</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*19%	Acredita debidamente 4 contratos	80*19%	Acredita debidamente 3 contratos	60*19%	Acredita debidamente 2 contratos	40*19%	Acredita debidamente 1 contrato	20*19%	Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos
EXPERIENCIA	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 contratos	100*19%															
Acredita debidamente 4 contratos	80*19%															
Acredita debidamente 3 contratos	60*19%															
Acredita debidamente 2 contratos	40*19%															
Acredita debidamente 1 contrato	20*19%															
Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos															
3. 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 PUNTAJE</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 PUNTAJE	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 PUNTAJE															
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																

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 siguientes casos:

- Si el adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".
- Si el adjudicatario no presenta la documentación y curriculum vitae de los desarrolladores y programadores del equipo.



- Si el adjudicatario no presenta la documentación que acredita que la empresa cuenta con oficinas de soporte TI en el país (Copia de la Patente Municipal, Certificado o copia del formulario de inicio de actividades ante el SII u otros)

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:

- FORMULARIO N°5 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".
- Documentación y curriculum vitae de los desarrolladores y programadores del equipo.
- Documentación que acredita que la empresa cuenta con oficinas de soporte TI en el país (Copia de la Patente Municipal, Certificado o copia del formulario de inicio de actividades ante el SII u otros)

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. Respecto del plazo establecido para la suscripción del contrato, el IMC tendrá la facultad de aumentar el plazo establecido.

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, por el valor total del servicio, impuestos incluidos". 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 fecha de firma del Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y el Director de la Dirección de Comunicaciones.

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°4 "CARTA OFERTA" (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 Comunicaciones, con el apoyo técnico de 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 Comunicaciones

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.

En este Libro se registrarán hechos relevantes entre el contratista y el Municipio, como, por ejemplo:

- a) Fecha de inicio del contrato.
- b) Observaciones e instrucciones del IMC.
- c) Órdenes que dentro de los términos del contrato se impartan al contratista.
- d) Aplicación de multas.
- e) Respuestas, descargos y observaciones del contratista.
- f) Informar y registrará las eventuales modificaciones de contrato que se decreten.
- g) Cualquier otra observación que se establezca en las bases.



Toda anotación y exigencia de parte del IMC será 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. Por tanto, para este contrato será considerada como medio de comunicación oficial:

- La que se realice a través del Libro de Control del Contrato, sin perjuicio de que dichas anotaciones se enviarán escaneadas al correo electrónico que informe el contratista, y
- La que se realice a través del correo electrónico por parte del contratista.

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:

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido, expresada en UF).
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING" .
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos.

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 regirá de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°5.

- a) 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.
- b) Para los aumentos de contrato, en caso de que la suma de los aumentos supere las 60 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 de la Unidad de Fomento (UF).

10. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

El pago de los servicios contratados se realizará mediante pagos mensuales, de acuerdo al monto ofertado en el **Formulario N°4**, en pesos chilenos. La facturación deberá ser posterior al pago de multas ejecutoriadas, si las hubiese.



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

- 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°4, 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) En caso de existir cualquier pago proporcional, este será realizado en base a 30 días mes, obteniendo el valor diario del resultado de la multiplicación por los días de servicios efectivos a pagar.
- e) La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF del último día del mes.

10.1. 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 Comunicación. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC, esta boleta o factura deberá ser tramitada luego del pago de las multas ejecutoriadas, si es que las hubiese.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- **RECEPCIÓN CONFORME** por parte del IMC a través de Libro de Control de Contrato.
- **INFORME MENSUAL DEL SERVICIO**.
- **FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, que será proporcionado por el IMC.
- **Copia del decreto que aprueba la contratación**.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago o informes mensuales requeridos por Bases Técnicas.

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 cambiar al encargado del servicio (Punto 10.1. de las Bases Administrativas Generales), 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.
- 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°5 "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato.

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:

- **Desarrollo de Integraciones:** 2 semanas, previo al inicio del servicio mensual.
- **Servicio Mensual:** 24 meses.

Cabe precisar que, el plazo del servicio mensual comenzará a contabilizarse desde la fecha del Acta de Inicio de Servicio, la cual será suscrita por el contratista, el IMC y el Director de Comunicaciones.

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	Observación
1	Mal funcionamiento de la plataforma que impida el envío de una campaña o la carga de una lista de contactos. El cálculo de la multa se realizará según el tiempo de duración del mal funcionamiento.	1 hora: 0.8 UTM 2 horas: 1.0 UTM 3 horas: 1.5 UTM Más de 3 horas: 40% de la mensualidad iva incluido. Más de 6 horas 50% de la mensualidad iva incluido. Más de 24 horas 60% de la mensualidad iva incluido.
2	Si al cargar o exportar un archivo Excel de una base específica desde la plataforma y con urgencia y el requerimiento no se realiza en los tiempos acordados por ambas partes, dicho acuerdo quedará registrado en un correo electrónico.	1.5 UTM X EVENTO
3	Mal funcionamiento de la plataforma que impida el acceso de un usuario con su nombre y contraseña. El cálculo de la multa se realizará según el tiempo de duración del mal funcionamiento.	3 UTM X EVENTO
4	Se aplicará multa si una eventualidad tal como la plataforma no está funcionando por cualquier razón y no es informada y/o no se acusa recibo por correo electrónico, en el plazo de 30 minutos.	1.5 UTM
5	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	1.5 UTM por infracción.
6	Incumplimiento a la normativa legal vigente ley 19.628 y a los reglamentos u ordenanzas aplicables a esta contratación..	1.5 UTM por infracción.
7	Atraso en la habilitación del servicio.	3 UTM X CADA 48 HRS DE ATRASO
8	Incumplimiento de SLA Atención	1.5 UTM por incumplimiento

* 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 Director de Comunicaciones.

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 las sumas de las multas igualen o superen el 10% del valor total del contrato.
- b) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.


MJCG/DLS/dls


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN





FORMULARIO N° 1
ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
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	:	
--------------	---	--

NOMBRE DE FANTASIA	:	
--------------------	---	--

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.

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

1. **No haber sido condenado**, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1º, del artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;
3. **No estar la persona jurídica** oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8º y 10º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

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



**FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA DIGITAL DE ADMINISTRACIÓN Y GEOREFERENCIACIÓN DE CONTACTOS
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener la experiencia en en la prestación de servicios de envío masivo de mailing, a través de una plataforma 100% online que permita administrar bases de datos, crear, enviar y gestionar campañas de email marketing con reportes en línea. Lo anterior en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2018 a la fecha.

MANDANTE	NOMBRE Y OBJETO DEL CONTRATO	VIGENCIA	DOCUMENTO CON EL QUE ACREDITA

Nota: 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.

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	:	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
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
Presentación Oferente	Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado y soluciones actualmente prestadas.
1	Características Técnicas de la plataforma
2	Disponibilidad
3	Soporte Técnico

Para todos los puntos anteriores, los oferentes deben detallar de manera clara y específica, el cumplimiento, desarrollo y entrega de dichos requerimientos.

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 ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

"CARTA OFERTA"

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

- VALOR SERVICIO "PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING":

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL NETO (A)	PERIODO MESES (B)
Servicio PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING	UF _____	24
VALOR TOTAL NETO DEL CONTRATO (Valor a ofertar a través de la plataforma www.mercadopublico.cl)		UF _____ (AXB)
IMPUESTO (%)		UF _____
VALOR TOTAL DEL CONTRATO		UF _____

Este documento de admisibilidad "debe" ser completado con toda la información requerida y adjuntado a su oferta, de lo contrario se declarará su oferta inadmisibile.

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 TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
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.



Providencia

- 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. No 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 auditorias de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor del servicio deberá contemplar de preferencia el contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura



Providencia 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.



Providencia

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 cualquier daño o perjuicio que se ocasione a raíz de este contrato, relacionado con esta materia.

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.



Providencia 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** considerare que se cumple con las causales que se establecen en las Bases Administrativas de la Licitación.

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

La resolución que declara la terminación del Contrato deberá invocar la causal de terminación que se emplea, sus fundamentos, el alcance de la terminación y la fecha a contar de la cual ésta entrará en vigor.

Una vez notificado, el Contratista dispondrá de un plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la comunicación para formular descargos respecto de la resolución que declara la terminación del Contrato.

Para lo anterior, el Contratista podrá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes.

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

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

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

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

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

Firma Oferente o Representante legal
Providencia _____ de _____ de 202__

**ANEXO N°1
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	"PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING"
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

ACTA DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá demostrar el cumplimiento del 100% de los siguientes puntos descritos a continuación. En caso contrario, su oferta será declarada inadmisibile técnicamente, no accediendo a la etapa de evaluación de las ofertas.

1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PLATAFORMA

N°	Funcionalidad	Cumplimiento
1	Demostración de acceso con usuario y password	SI___ NO___
2	Creación de multi usuario que puede operar de forma simultánea en el sistema.	
3	Permite cargar una base de datos de prueba, con envío a correo institucional.	SI___ NO___
4	Demostración de exportación e importación de archivos en la plataforma	SI___ NO___
1	Programación de envío masivo de mails	SI___ NO___
2	Panel de control autoadministrable con registro en tiempo real considerando los indicadores señalados en Bases Técnicas.	SI___ NO___
3	Posibilidad de descarga, por parte de un usuario, de las listas de contactos: aperturas, no aperturas, clicks, rebotados. Todas en formato .CSV o .XLS	SI___ NO___
4	Plantillas dinámicas para diseñar campañas con imágenes, textos y gráficas, por parte de un usuario	SI___ NO___
5	Módulo de creación autoadministrable de formularios/encuestas online, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos usadas en el envío del formulario	SI___ NO___
6	Módulo de creación autoadministrable de encuesta online, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos utilizadas en el envío de la encuesta	SI___ NO___
7	Módulo de creación autoadministrable de eventos, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos usadas en el envío del evento	SI___ NO___
8	Módulo de automatización autoadministrable de campañas.	SI___ NO___
9	Creación y administración de listas de envíos, por parte de un usuario	SI___ NO___
10	Almacenamiento permanente de contactos, para un máximo de 200.000 contactos	SI___ NO___
11	Posibilidad de enviar archivos adjuntos en las campañas	SI___ NO___
12	Posibilidad de habilitar 3 dominios de remitentes con recepción certificada (configuración de SPF y DKIM)	SI___ NO___
13	Velocidad de envío de campañas: de al menos 1.000 por minuto	SI___ NO___
14	Velocidad de importación de contactos: como mínimo 14.000 mil contactos por minuto.	SI___ NO___
15	Se requiere poder combinar listas: Es decir que permita fusionar una o más listas para facilitar los despachos de campañas.	SI___ NO___
16	Demuestra ante la comisión el inicio de sesión, diseño, carga y envío de un mail a una base de prueba.	SI___ NO___
17	Envío masivo 100% gestionado por el cliente. Sin pasar por algún tipo de intervención, filtros, tiempos de espera o softwares adicionales para operar las campañas	SI___ NO___



Este formulario será parte de la evaluación Técnica presencial que deberá realizar el oferente para mostrar el funcionamiento de su plataforma.

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

LICITACIÓN	PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

La presente licitación tiene como objetivo principal contar con un servicio de **Plataforma Digital de Email Marketing**, para informar vía correos electrónicos a la comunidad, especialmente los vecinos de Providencia, sobre los servicios, obras, proyectos y beneficios que la Municipalidad de Providencia genera para la comuna.

Este servicio tendrá una duración de 24 meses y deberá cumplir con todas las normas relacionadas con el resguardo de datos personales contempladas en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor.

GLOSARIO

Email Marketing: Técnica de marketing que busca conectar audiencias con una marca (institución o persona) a través de una estrategia de contenidos difundidos vía correo electrónico. Normalmente se complementa con otras estrategias digitales como las redes sociales y sitios web, para conformar un ecosistema digital de información.

Campaña: Envío masivo de un mensaje o contenido, a través de correo electrónico, a una audiencia específica. Puede estar compuesto de uno o varios envíos sucesivos, pero siempre relacionados con el mismo tema.

Audiencia: Grupo de destinatarios que comparten características comunes. Por ejemplo: dueños de mascotas, padres con hijos, personas que necesitan renovar su licencia de conducir, vecinos inscritos en un programa de reciclaje, género, rango etario, etc.

Contacto: Persona única que compone una audiencia, y del cual se tiene al menos un dato para poder enviarle información, en este caso su correo electrónico.

Envíos: Es la cantidad total de correos electrónicos que fueron enviados a una audiencia específica. Los envíos de una campaña se consideran como el universo total respecto del cual se analizarán los resultados de una campaña. En la cuantificación de los envíos no se consideran los mails rebotados.

Rebotados: Correos enviados que no lograron ingresar a la bandeja de entrada del contacto. Esto puede deberse a dos motivos:

-La bandeja de entrada del contacto se encontraba llena (Rebote blando).

-La cuenta de correo del contacto ya no está operativa (Rebote duro).

Aperturas: Cantidad de veces que fueron abiertos los correos electrónicos enviados a una audiencia específica.

Aperturas únicas: Cantidad de contactos únicos que abrieron una campaña.

Tasa de apertura: Porcentaje de correos abiertos respecto de una campaña o envío. Este es uno de los principales indicadores de efectividad de una campaña.



Llamado a la acción: Botón ubicado en el cuerpo de un correo electrónico (también conocido como CTA, "call to action") que deriva a una fuente de información (un sitio web, un formulario de inscripción, un perfil en una red social etc.) y que busca que un contacto realice una acción concreta, ya sea conocer una información publicada en un sitio web, inscribirse para alguna actividad o beneficio etc.

Clicks únicos: Cantidad de contactos que son derivados a una fuente de información a través de un Llamado a la Acción.

Tasa de clicks: Porcentaje de contactos derivados a una fuente de información a través de un Llamado a la Acción. Se calcula sobre las Aperturas y es otro indicador importante para medir el grado de efectividad de una campaña.

Desuscripción: Opción que cada correo electrónico enviado debe ofrecer siempre a los contactos. Consiste en un botón que al hacer click la plataforma automáticamente eliminará a ese contacto de la lista de envíos, para que no vuelva a recibir más mensajes del remitente. Esta opción está considerada en la actual legislación (Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor) para evitar el spam, es decir, todos aquellos correos que un contacto no desea recibir, y que en algunos casos sigue recibiendo en sus bandejas de entrada pese a que ya se ha desuscrito. De hecho, la Ley 19.496 contempla multas para aquellas instituciones públicas o privadas que continúen enviando correos electrónicos a personas que ya se han desuscrito de alguna lista de contactos o newsletter.

Newsletter: Boletín informativo que se envía por correo a una audiencia determinada que se ha inscrito para recibir información.

2. REQUERIMIENTOS

El aumento de las comunicaciones a través de medios digitales ha hecho que las personas tengan nuevas formas de informarse y acceder a servicios y noticias. Esta transformación cultural, ha hecho que las municipalidades deban adaptarse a esta realidad y buscar formas de comunicarse de manera expedita con sus vecinos, así como ambientalmente sustentable.

En este sentido, el envío de e-mails o correos electrónicos ha sustituido casi por completo el tradicional envío de cartas certificadas o entrega de volantes que se hacía hasta hace algunos años atrás.

Hoy la comunicación se hace directamente a los usuarios y vecinos por medios digitales -como el correo electrónico- de manera segmentada, según sus intereses, preferencias o bien el sector donde vive.

En consecuencia, para la ejecución de la estrategia digital de la Dirección de Comunicaciones, que busca la optimización de la comunicación con los vecinos a través de la segmentación y personalización de la información, es necesario contar con una plataforma de Email Marketing que cumpla con las siguientes condiciones fundamentales:

- Plataforma probada y funcionando. (Lo que será evaluado en una presentación técnica presencial de la plataforma ofertada).
- Plataforma web, completamente autoadministrable, con acceso a través de usuario y contraseña, con al menos tres usuarios considerados en la oferta económica.
- Plataforma disponible 24/7 desde cualquier computador conectado a Internet y con navegadores más comunes, como Chrome, Firefox, Edge y Safari.



- Plataforma con soporte técnico telefónico, vía mail, WhatsApp, chat, video conferencia u otro canal similar que permita resolver problemas de manera rápida, para no afectar el desarrollo de la estrategia de Email Marketing de la Dirección de Comunicaciones. El soporte técnico deberá estar disponible de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas y durante los fines de semana, festivos y emergencias fuera del horario de oficina, se deberá entregar un número de contacto vía Whatsapp para recibir incidentes o solicitudes que deban solucionarse de manera urgente a partir del primer día hábil siguiente, informando tiempo de resolución.

Desde el punto de vista técnico, la plataforma debe cumplir con las siguientes condiciones fundamentales:

- **Reportes detallados:** Conjunto de datos en tiempo real que arroja la misma plataforma sobre el resultado de cada campaña de envío masivo, y que un usuario puede obtener en cualquier momento accediendo al panel de control de dicha plataforma.

Estos datos son necesarios para identificar tendencias a lo largo del tiempo y agrupar a los vecinos de acuerdo con los temas que más les interesan.

Esto se explicará en detalle en el punto 3 "Características Técnicas".

- **Integración:** El sistema ofertado debe permitir su integración con plataformas de georreferenciación de datos a través de API REST, para el envío de data. El cual debe quedar disponible en un plazo máximo de 3 semanas.
- **Automatización de campañas:** La plataforma debe ofrecer un módulo que permita la realización de campañas de largo plazo, con respuestas automáticas para cada acción que realicen los contactos a través de los Llamados a la Acción.
- **Protección anti spam:** Para dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, la plataforma debe permitir la desuscripción y el reporte de abusos por parte de un contacto en cada correo que se envíe a través de este sistema.

El oferente deberá adscribir a la Política de Seguridad de la Información Municipal, y por ende, firmar el formulario de seguridad de la información.

CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL SERVICIO

- Aproximadamente 200.000 envíos mensuales.
- Está integrada con plataforma digital de administración y georreferenciación de contactos.
- Cuenta con la funcionalidad de eventos y formularios, para desarrollar las labores de armado y envío de correos.
- La plataforma almacena las bases de datos, de manera segmentada y es exportable a plataforma de e-mail marketing.
- Todas nuestras bases están autorizadas y cuentan con la opción de darse de baja.
- Las estadísticas, (métricas), se visualizan y descargan durante todo el periodo de contrato.
- La plataforma da la opción de poder adjuntar gráficas, textos, botones, links, etc. (se insertan las gráficas, textos, botones y links de forma separada o todo junto).
- El envío y configuración se realiza 100% de manera autónoma por parte de la Municipalidad de Providencia, sin necesidad de avisar, hacerlo en conjunto o requerir tiempos de espera.
- Se cuenta con reporte de envío automático de las campañas enviadas.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS



Según lo anterior, el servicio solicitado debe contar con las siguientes funcionalidades o características:

- Programación de envío masivo de mails 100% Web y Autoadministrable, no debe ser necesario instalar ningún programa para despachar campañas de email marketing en equipos físicos de la Municipalidad de Providencia.
- Debe contar con panel de control autoadministrable, que incluya registro en tiempo real de a lo menos los siguientes indicadores: Total de envíos, aperturas, tasa de apertura, rebotados, tasa de rebotados, no abiertos, tasa de no abiertos, clicks, tasa de clicks, desuscritos, reportes de abuso, aperturas según tipo de dispositivo, horarios de aperturas, además de un registro histórico de campañas, para evaluar evolución de resultados a lo largo del tiempo.
- Disponible 24/7 desde cualquier computador conectado a internet. Capacidad de operar con multi usuario, es decir que al menos se pueda contar con tres cuentas distintas con usuario y password, que permita el trabajo simultáneo en la plataforma.
- Como medida de seguridad la comunicación debe realizarse encriptada vía SSL, lo que permite una comunicación segura entre nuestras instalaciones y las dependencias del cliente.
- Importación y exportación de contactos: de forma masiva desde archivo CSV, Excel u otros.
- Posibilidad de descarga, por parte de un usuario, de las listas de contactos: aperturas, no aperturas, clicks, rebotados. Todas en formato .CSV o .XLS
- Se debe poder crear nuevas listas en base a las ya existentes de forma rápida y segura.
- Se requiere poder crear listas en base a los resultados de tus campañas de email marketing y que los contactos no se dupliquen.
- Sobre el Proceso de envío: Tanto la configuración como en el envío masivo, debe ser 100% gestionada por los profesionales de la Municipalidad de Providencia (Sin pasar por algún tipo de intervención, filtros tiempos de espera o softwares adicionales para operar las campañas, más allá de las configuraciones necesarias para dejar ciento por ciento operativo el sistema al momento de su implementación).
- Se requiere poder combinar listas: Es decir que permita fusionar una o más listas para facilitar los despachos de campañas.
- Se requiere poder eliminar listas y contactos si es necesario de forma autónoma y sencilla.
- Segmentar contactos: Se requiere generar segmentos según criterios de los campos de los contactos, permitiendo gestionar la segmentación según temática o conducta del contacto y ser usados en una campaña.
- Plantillas dinámicas para diseñar campañas con imágenes, textos y gráficas, por parte de un usuario.
- Módulo de creación autoadministrable de formularios online, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos usadas en el envío del formulario.



- Módulo de creación autoadministrable de encuesta online, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos utilizadas en el envío de la encuesta y la reportaría de las respuestas sea clara. Ej: resultados en gráficos.
- El módulo de encuestas online, debe permitir crear, diseñar y enviar encuestas con diferentes tipos de preguntas. La encuesta debe ser enviada por medio de una campaña de email, a través de un botón o link que se inserta en el diseño de la campaña. Dentro del módulo de encuestas al hacer click en "Detalles".
- Los resultados deben ser detallados y fácil de descifrar. (Ej: Google Forms). Debe ser un reporte global de la encuesta, con el número y porcentaje de respuestas asociadas a cada pregunta.
- La encuesta debe permitir fecha de inicio y expiración.
- Hora de expiración: Debe permitir elegir la hora en que finalizará la encuesta.
- Módulo de creación autoadministrable de eventos, cuyas respuestas queden vinculadas con las listas de envíos usadas en el envío del evento.

Tipos de preguntas para diseñar y opciones, para crear la encuesta.

- Texto Largo.
- Texto Corto.
- Selección Única.
- Selección Múltiple.
- Matriz de Selección Única.
- Matriz de Selección Múltiple.
- Diseño de Encuesta: Fondo de página, Título de pregunta, tamaño y fuente.
- Encabezado, Pie de página, Mensaje de agradecimiento.
- Módulo de automatización autoadministrable de campañas: Este nivel de automatización NO se trata de la programación básica para enviar un mail masivo a una determinada hora. Consiste en un nivel superior, en el que el administrador de la plataforma puede programar campañas de largo plazo, con respuestas automáticas que se activan de acuerdo con cada acción de cada contacto. Por ejemplo, que los contactos que abrieron un envío reciban automáticamente un nuevo correo (con un contenido para descargar, o un agradecimiento, o un formulario etc.), y quienes no abrieron reciban (al cabo de un período de tiempo definido por el administrador de la plataforma) un nuevo correo con otro tipo de contenido.
- Almacenamiento permanente de contactos, para un máximo de 200.000 contactos. Lo que responde al tamaño de bases con que hoy cuenta la Municipalidad y la posibilidad de envío de campañas de manera paralela.
- Posibilidad de enviar archivos adjuntos en las campañas.
- Posibilidad de adjuntar link en el cuerpo de gráfica.
- Posibilidad de habilitar 3 dominios de remitentes con recepción certificada (configuración de SPF, DKIM y DMARC)
- Velocidad de envío de campañas: de al menos 1.000 por minuto, que es la velocidad estándar con la que cuenta hoy el municipio.
- Velocidad de importación de contactos: como mínimo 14.000 mil contactos por minuto, que es la velocidad estándar con la que cuenta hoy el municipio.

DEMOSTRACIÓN PLATAFORMA PRESENCIAL



Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, luego de esto citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada "exposición técnica", en ésta cada proponente expondrá su oferta técnica explicando cómo aborda el sistema propuesto cada uno de los requerimientos técnicos detallados en las Bases Técnicas de la licitación, los que deberán ser demostradas mediante una prueba práctica.

De esta exposición se levantará un acta (la cual se encuentra publicada bajo el nombre Anexo N°1 "Acta de Verificación de Requisitos de Admisibilidad Técnica") en la cual se señalará el cumplimiento o incumplimiento de cada uno de los requerimientos técnicos solicitados en dicha acta. Cabe hacer presente que en esta exposición se validarán el cumplimiento de los requerimientos descritos en el Anexo N°1, si es que la comisión constatará el cumplimiento en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica.

4. NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Definiciones:

- **SLA Atención:** Tiempo máximo que demora el proveedor en atender un incidente o requerimientos desde que es reportado.
- **SLA Solución:** Tiempo máximo que demora el proveedor en dar una solución a un incidente o requerimiento desde que termina el tiempo de atención.

Atención de incidentes

TIPO INCIDENTE	DESCRIPCIÓN	SLA Atención	SLA Solución
BAJA	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	<= 40 minutos	<= 48 horas
MEDIA	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad.	<= 20 minutos	<= 12 horas
ALTA	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación de cualquier parte de la plataforma.	<= 15 minutos	<= 1 hora

Notas:

- 1) Los niveles de servicio requeridos son en los horarios que correspondan de acuerdo al horario hábil establecido.
- 2) Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
- 3) Un incidente se considera solucionado o superado, cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado al IMC por correo electrónico.
- 4) Sólo se consideran los incidentes de exclusiva responsabilidad del proveedor, no así las generadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el proveedor que se adjudique el servicio.



Providencia

BASES TÉCNICAS
LICITACIÓN PÚBLICA
PLATAFORMA DIGITAL DE EMAIL MARKETING

5. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista, deberá firmar Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información, aceptando las consideraciones especiales para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información. Para todos los efectos legales que regirán el presente contrato, los oferentes deberán someterse a los criterios de los tribunales chilenos en materia de resguardo y manejo de la información, esto aun cuando, alguno de los oferentes pueda tener sus oficinas en el extranjero o estar en UTP con alguna empresa internacional.

Además, deberá certificar que la empresa cuenta con desarrolladores, programadores y soporte TI en el país (Chile), lo que deberá ser acreditado con los currículos y documentos respectivos a la hora de la firma del contrato resultante de este proceso licitatorio y sin perjuicio del listado que deberá presentar en el Anexo N°1.


GUA/AAV


Cristian Torres Rojas
Director de Comunicaciones