



PROVIDENCIA, 11 DIC 2019

EX.Nº 1930 / 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: Que mediante Memorandum N°26.557 de fecha 05 de diciembre de 2019, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB".-

DECRETO:

- 1.- Apruébense las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública para la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB", las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -
- 2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB".-
- 3.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), hasta las 12:00 horas del día 20 de diciembre de 2019.-
- 4.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), desde las 20:00 horas del día 30 de diciembre de 2019.-
- 5.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 13 de enero de 2020, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N° 963, 2° Piso.-
- 6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:30 horas del día 13 de enero de 2020.-
- 7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRONICA:** A las 16:00 horas del día 13 de enero de 2020.-
- 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.N° 69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$1.500.000.-, con vigencia mínima hasta el 30 de marzo de 2020.-
- 9.- La encargada del proceso es doña DENISSE LÓPEZ SEPULVEDA, 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](http://www.mercadopublico.cl), el día 11 de diciembre de 2019.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1930 / DE 2019.-

11.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para la contratación del “SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- **JULIO ROBERTO LEÓN GAJARDO**  
[Redacted]  
DIRECCION DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- **LUIS ALFREDO QUEZADA COLEPUE**  
[Redacted]  
DIRECCION DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- **YASNA ALEJANDRA VALDEBENITO BUSTAMANTE**  
[Redacted]  
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal

PLH/PCG/LFAT/MJCG-



**Distribución:**

- Interesados
- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- Dirección de Tránsito
- Dirección de Control
- Archivo
- Decreto en trámite: \_\_\_\_\_/



Providencia

MEMORANDO N° 26.557

ANTECEDENTE: No hay.

MATERIA: Solicita aprobación de Bases y autorización llamado a licitación pública para la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB".

PROVIDENCIA, 05 DIC. 2019

DE: SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A: ALCALDESA  
EVELYN MATTHEI FORNET

Mediante el presente saludo cordialmente a Ud., y de acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir el expediente relativo a la contratación, bajo la modalidad de licitación pública, del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB", con el fin de someterlo a su consideración y superior resolución.

La funcionaria responsable administrativa de este proceso es Denisse López Sepúlveda (SECPLA).

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

FUNCIÓNARIO	RUT	DIRECCIÓN
Luis Alfredo Quezada Colepue	[REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital
Julio Roberto León Gajardo	[REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital
Yasna Alejandra Valdebenito Bustamante	[REDACTED]	Dirección de Tránsito

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

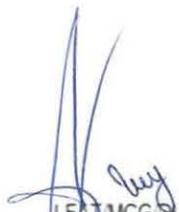
  
 PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 CONTRALOR  
 DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

V° B° DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

V° B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

  
 LFA/MCG/DLS/dls  
 Distribución  
 - Unidad Licitaciones

V° B° ALCALDESA



## **BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES**

### **1. DISPOSICIONES GENERALES.**

#### **1.1. GENERALIDAD DEL PROCESO.**

La Municipalidad de Providencia convoca la presente licitación, la cual se desarrollará de acuerdo a las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, sus Formularios, Anexos (de haberlos), cronograma, respuestas a las consultas y/o aclaraciones (de haberlas). Todos estos antecedentes serán publicados a través de la plataforma del Portal Mercado Público [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

#### **1.2. NORMATIVA APLICABLE PARA EL ESTUDIO DE LA PROPUESTA.**

El requerimiento materia del presente proceso se licitará, contratará y ejecutará de acuerdo a las normas, requerimientos y exigencias contenidas en los siguientes documentos:

- Bases Administrativas Generales.
- Bases Administrativas Especiales.
- Bases Técnicas.
- Formularios.
- Demás anexos (en caso de haberlos).
- Consultas y sus respuestas (en caso de haberlas)
- Aclaraciones de la propuesta (en caso de haberlas).
- Cronograma de la propuesta.

En todo caso deberá darse cumplimiento a la normativa legal y reglamentaria existente sobre la materia, entre ellas la Ley N°18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades", Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado, Ley N°19.886 "Ley de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios" y su Reglamento, que regulan los procedimientos para las compras y contrataciones a través del portal de Chile Compra, y cualquier otra normativa legal y reglamentación (entre ellas Ordenanzas Municipales y Reglamentos Internos) que digan relación con la materia o naturaleza del requerimiento que se licita, así como cualquier otra detallada en las Bases Administrativas Especiales y/o Bases Técnicas. Supletoriamente se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de ellas, las normas de Derecho Privado.

Todas estas leyes y reglamentos no se incluyen en el legajo de antecedentes por considerarse conocidos por los oferentes.

#### **1.3. DEL LLAMADO A LICITACIÓN.**

El llamado a propuesta será debidamente publicitado a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de acuerdo a la Ley N°19.886 sobre Contratos Administrativos y Prestaciones de Servicios y compras Públicas y Contrataciones y su Reglamento (Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda), así como las Directivas de Contratación dictadas por la Dirección Chilecompra.

### **2. DE LA PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO.**

#### **2.1. DE LOS PARTICIPANTES.**

Podrán participar en la presente licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras que se encuentren habilitados conforme a lo dispuesto en el Artículo 4° de la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Además, en caso de ser persona jurídica estas deberán encontrarse habilitadas conforme a lo señalado en los artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

Para participar también podrán unirse personas naturales y/o jurídicas bajo la figura de "Unión Temporal de Proveedores" (UTP) en los términos previstos en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 19.886, entendiéndose por ello la "asociación de personas naturales y/o jurídicas para la presentación de una oferta".



### 2.1.1. INHABILIDADES.

Con la finalidad de acreditar que los oferentes no se encuentren afectos a alguna de las inhabilidades establecidas precedentemente, estos deberán ingresar dentro de los anexos administrativos de su oferta, el Formulario N°1 (adjunto a las presentes bases) en el cual (entre otros), el oferente declara cumplir con las condiciones de habilidad para contratar con el Estado.

Para el caso de Unión Temporal de Proveedores, dicho formulario deberá ser completado por cada uno de sus integrantes.

### 2.1.2. UNIONES TEMPORALES DE PROVEEDORES (UTP).

Se admitirá en esta licitación la participación de Uniones Temporales de Proveedores, conforme lo dispone el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 19.886 y de acuerdo a la Directiva de Compras y Contratación Pública N° 22 publicada por la Dirección Chilecompra.

#### 2.1.2.1. DEL DOCUMENTO EN EL CUAL CONSTE EL ACUERDO DE CONSTITUCIÓN DE LA UTP.

- a) Si el tipo de licitación es inferior a las 1.000 U.T.M. deberá ingresar en forma electrónica a la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), dentro de los antecedentes administrativos de su oferta, una copia digitalizada del instrumento público o privado que dé cuenta de la UTP.
- b) Si el tipo de licitación supera las 1.000 U.T.M. deberá presentar una escritura pública donde conste la UTP al momento de la suscripción del respectivo contrato, si es que resulta adjudicado.

En cualquier caso, en dicho documento se deberá establecer además la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad, por lo tanto, todos y cada uno de los integrantes de una UTP, serán individualmente responsables respecto de las obligaciones derivadas de la adjudicación de la presente licitación y del respectivo contrato. En tal sentido, el instrumento de constitución de la UTP no puede incluir cláusulas de exención o limitación de responsabilidad para alguno de los integrantes de la UTP.

Se deberá además nombrar un representante o apoderado común con poderes suficientes para las actuaciones que se originen de la presente licitación.

En caso de adjudicar la propuesta a una UTP, la Municipalidad exigirá al momento de celebrar el contrato, la inscripción en el Registro de Proveedores de cada uno de los integrantes de esta.

Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la celebración del contrato, afectarán a cada integrante de la UTP individualmente, lo que en consecuencia inhabilitará a la respectiva UTP que integre.

La vigencia de la UTP no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo eventuales aumentos y/o renovación de este, si es que ello fuera considerado en las Bases Administrativas Especiales.

## 3. DE LA PUBLICACIÓN Y COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN.

### 3.1. DISPOSICIONES GENERALES.

El solo hecho de la presentación de la oferta significará la aceptación por parte del proponente de las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y de todos los antecedentes que las acompañan, lo que para mayor abundamiento se materializará a través de la presentación del Formulario N°1 debidamente firmado.



El proponente, en su oferta, deberá considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. A vía sólo enunciativa se considerarán todos los gastos en recurso humano, equipos, materiales e insumos, costos de garantías, impuestos, traslados y en general, todo lo necesario para cumplir a cabalidad el objetivo materia de la presente convocatoria. Estas acciones deberán estar de acuerdo con lo establecido en las bases aun cuando no aparezcan indicadas en ellas, entendiéndose que el oferente debe prever tales acciones en el estudio de la propuesta, no pudiendo alegar causa alguna que lo exima de esta obligación en caso de adjudicársela.

El oferente no tomará ventaja para su provecho de ningún error u omisión de las bases y/u otros antecedentes de la propuesta, para lo cual deberá estudiarlos en todos sus detalles y si hubieren errores u omisiones se tendrán que dar a conocer durante el período de consultas de la propuesta publicado en el cronograma dispuesto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), punto correspondiente a "Etapas y Plazos" de la ficha electrónica.

Cualquier duda que surja con respecto de la licitación, con posterioridad a la aceptación de la propuesta, deberá someterse al dictamen de la Unidad Técnica correspondiente, en cuyo caso el adjudicatario deberá aceptar dicho dictamen.

En todo caso, la Municipalidad de Providencia declarará inadmisibles las ofertas cuando estas no cumplan los requisitos establecidos en las bases, podrá además declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando estas no resulten convenientes a los intereses municipales.

### **3.2. CALENDARIO DE LA PROPUESTA.**

Será establecido en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) punto 3 de la ficha electrónica, denominado "Etapas y Plazos", donde se definirá:

- Fecha y hora de publicación.
- Fecha y hora de inicio de preguntas.
- Fecha y hora de cierre de preguntas.
- Fecha y hora de publicación de respuestas.
- Fecha y hora de cierre.
- Fecha de apertura.
- Cualquier otra fecha y hora de actividades atinentes al proceso, definida en las Bases Administrativas Especiales, como, por ejemplo: Visita a Terreno, Reunión o Charla Informativa, entrega de muestras, exposiciones de los participantes, etc.

La Municipalidad podrá modificar (si lo considera necesario), la o las fechas u horarios fijados en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) para el desarrollo del proceso. Asimismo, podrá también revocar o suspender, según corresponda, en forma unilateral el proceso licitatorio, mediante el correspondiente decreto o resolución fundada que así lo autorice.

La Municipalidad se reserva la facultad de postergar la fecha de cierre y recepción de las ofertas por 48 horas, en caso que a la hora y fecha original de cierre y recepción de las ofertas se hayan recibido 2 o menos ofertas.

### **3.3. COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN.**

#### **3.3.1. CONSULTAS.**

Los proponentes podrán formular solamente a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y dentro de las fechas y horas definidas por el Municipio en dicha plataforma, todas las consultas y/o solicitar todas aquellas aclaraciones a los antecedentes del proceso, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, que estimen necesarias, para la correcta interpretación de las bases y/o de la documentación anexa a estas. Por lo tanto, queda absolutamente prohibido y no se aceptarán consultas o comunicación por otra vía que no sea la ya señalada.



### 3.3.2. RESPUESTAS A LAS CONSULTAS.

Las respuestas se pondrán a disposición de los oferentes solamente a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en la "fecha de publicación de respuestas" definida por el Municipio en el cronograma del proceso publicado en el mismo. Una vez emitidas estas, se entenderán forma parte de las Bases.

### 3.3.3. ACLARACIONES.

La Municipalidad podrá efectuar a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, Formularios y/o Anexos, para precisar su alcance. Podrá también complementar, cambiar, eliminar o interpretar algún elemento de su contenido que a su juicio no haya quedado suficientemente claro y/o dificulte el adecuado análisis para la elaboración de las ofertas. Estas aclaraciones se pondrán a disposición de los proponentes a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en cualquier época de la publicación, aplazando la fecha de cierre en caso que fuese necesario.

Las respectivas aclaraciones que se realicen, a solicitud del municipio o en respuesta a consultas de los interesados, pasarán a formar parte integrante de las Bases. Por tanto es obligación y responsabilidad del oferente revisar la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) durante todo el proceso, no pudiendo alegar desconocimiento de la información publicada. En este sentido, el sólo hecho de la presentación de la oferta significará el estudio, aceptación y adhesión por parte del proponente de las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Formularios, Anexos, Consultas y Respuestas, Aclaraciones y de cualquier otro antecedente que las acompañen.

## 4. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PROPUESTAS.

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán ingresar a la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) sus ofertas, en formato digital, clasificando los antecedentes de acuerdo a lo indicado expresamente en las Bases Administrativas Especiales.

El formato digital de los antecedentes deberá ser en JPG, PDF, Word o Excel (salvo que en las Bases Administrativas Especiales se señalará expresamente la aceptación o requerimiento de un formato diferente).

Sólo se aceptará el ingreso de documentos en soporte físico, cuando ello expresamente se señale en las Bases Administrativas Especiales.

Para que una oferta se considere válida deberá cumplir con las disposiciones establecidas en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas. Asimismo, la presentación de una oferta implica, para quien la haga, el reconocimiento de los antecedentes y condiciones establecidas en todos estos documentos y su aceptación total, pura y simple, para todos los efectos legales.

## 5. DEL ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS.

### 5.1. DEL PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura electrónica se efectuará a través del Sistema de Información establecido en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), liberándose automáticamente las ofertas el día y hora establecidos en el cronograma de licitación publicado en dicho portal.

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

En este acto se verificará la existencia del Formulario N° 1, del documento donde conste el acuerdo de constitución de UTP (si es que corresponde) y de los demás antecedentes solicitados en las Bases Administrativas Especiales (antecedentes administrativos, técnicos y económicos), dejándose constancia de ello en el Acta.

La inexistencia de cualquier antecedente requerido para participar del presente proceso licitatorio (**siempre y cuando no se refiera a alguno de aquellos en que se señale expresamente que su presentación constituye un requisito de admisibilidad de la oferta**), quedará registrado en el Acta de Apertura Municipal, siendo



posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de este, se declarará “**inadmisible**” dicha oferta o se le solicitará a través del foro “Aclaraciones Ofertas” la información faltante u omitida. De acudir a este mecanismo, la información y/o documentación con la que el proponente responda, en ningún caso y de ningún modo podrá constituir una modificación a su oferta técnica y/o económica, ni afectar el principio de igualdad de los oferentes.

La Comisión de Apertura se limitará a abrir los archivos digitales y a verificar el contenido de ellos, pero en ningún caso podrán calificarlos, con excepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta, de acuerdo a la generalidad señalada en el punto 15.1 de las presentes bases y el detalle que se indique en las Bases Administrativas Especiales. Respecto de esta garantía, la Comisión de Apertura revisará su cumplimiento en fondo y forma.

**En cualquier caso, si la Garantía de Seriedad de la Oferta no cumpliera con los requisitos solicitados en las Bases Administrativas Especiales, o no fuere presentada, la oferta se declarará inadmisibles y no se abrirán los anexos restantes de la oferta.**

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

Los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## 6. DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y SUS ATRIBUCIONES.

### 6.1. COMISIÓN EVALUADORA.

El presente proceso licitatorio contará con una Comisión Evaluadora cuyos integrantes serán definidos en las Bases Administrativas Especiales. Esta Comisión estará a cargo de estudiar, analizar y aplicar la metodología o pauta de evaluación a las ofertas que cumplan con la presentación de los antecedentes requeridos para participar del proceso.

### 6.2. FACULTADES Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN EVALUADORA.

La Comisión Evaluadora, tendrá las siguientes facultades:

- a) Podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y/u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, las que en ningún caso podrán constituir modificación de la oferta ya presentada, ni afectar los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes.
- b) Podrá solicitar a los oferentes que presenten antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma sus ofertas, siempre que dichos antecedentes se hayan producido y/u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.
- c) Podrá efectuar consultas y/o solicitar aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por los oferentes, sin que exista un límite determinado de solicitudes consultas y/o aclaraciones sobre una determinada materia.
- d) Para todos los casos hasta aquí indicados (letras a, b y c precedentes):
  - i. *La comunicación con el oferente se realizará exclusivamente a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (Foro Inverso), otorgando un plazo apropiado según la complejidad de la rectificación o aclaración, el cual en ningún caso podrá ser inferior a 24 horas ni superior a 72 horas y se contará desde la notificación en dicho portal.*
  - ii. *Las respuestas por parte de los proponentes se deberán realizar también a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (Foro Inverso), referidas solamente a los puntos solicitados.*



- iii. *La no rectificación de los vicios u omisiones en el plazo otorgado por la municipalidad facultará a esta para declarar la oferta inadmisibles (si corresponde).*
- e) Tendrá la facultad de verificar a través de cualquier medio, la debida autenticidad de cualquier documento presentado por los oferentes, especialmente aquellos que digan relación con la experiencia cuando esta sea uno de los criterios de evaluación.
- f) Podrá interpretar los antecedentes presentados por los oferentes, hacer y/o revisar cálculos de información expresa en las correspondientes ofertas, siempre y cuando ello no signifique una alteración de estas.
- g) Podrá rechazar todas las ofertas presentadas declarando desierta la presente licitación, cuando ninguna de estas convenga a los intereses municipales.
- h) Si producto de la verificación de los elementos constitutivos de las ofertas surgiera algún aspecto (en lo formal o contenido) no consignado o exigido sin mayor precisión por las bases y que genere duda o controversia sobre los documentos recibidos, la Comisión Evaluadora tendrá la facultad para establecer y aplicar en dicho proceso, los criterios que permitan dirimir dicha controversia, de la manera que mejor convenga al objetivo de la presente licitación y a los intereses municipales (previo informe favorable de la Dirección Jurídica, y siempre y cuando la aplicación de dicho criterio no constituya una modificación a las bases), explicándolo en el correspondiente Informe de Evaluación.

## 7. PROCESO DE ADJUDICACIÓN.

### 7.1. DE LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.

La Comisión Evaluadora elaborará el correspondiente "Informe de Evaluación", resolviendo:

- a) Declarar inadmisibles la oferta,
- b) Declarar desierta la licitación,
- c) Proponer adjudicar la licitación a la oferta que haya obtenido el mayor puntaje final una vez aplicada la metodología de evaluación definida en las Bases Administrativas Especiales, siempre y cuando dicha oferta convenga a los intereses municipales.  
En caso de existir empate en el resultado de la evaluación general, se procederá a dirimir proponiendo adjudicar de acuerdo al mejor puntaje que haya obtenido el oferente según el orden de prelación de los criterios de evaluación (en función a las ponderaciones asignadas a cada uno de ellos), vale decir:
- Se propondrá adjudicar primero al oferente que obtenga mayor puntaje en el criterio con mayor porcentaje de evaluación, de persistir el empate,
  - Se propondrá adjudicar al oferente que obtenga mayor puntaje en el segundo criterio con mayor porcentaje de evaluación, y así sucesivamente.
    - Si es que alguno de dichos criterios considerara "subcriterios" se aplicará esta misma metodología, vale decir, se propondrá adjudicar al oferente que obtuviera el mejor puntaje en aquel subcriterio con mayor ponderación dentro del criterio con mayor ponderación.
  - En caso de persistir el empate, habiendo recurrido a todos los criterios de evaluación, se propondrá adjudicar al oferente que haya ingresado primero su oferta en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- d) Además, dicho informe deberá contener a lo menos las materias especificadas en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

### 7.2. DE LA ADJUDICACIÓN

La Municipalidad adjudicará la presente licitación a la oferta que obtenga el mayor puntaje final una vez aplicada la metodología de evaluación detallada en las Bases Administrativas Especiales, y siempre que se estime que esta es conveniente a sus intereses.



### 7.2.1. LICITACIONES INFERIORES A 500 UTM

En estos casos el "Informe de Evaluación" señalado con anterioridad, será sometido a consideración y superior resolución de la Sra. Alcaldesa, previa visación de la Secretaria Comunal de Planificación, de la Dirección Jurídica, de la Dirección de Control y de la Administración Municipal.

### 7.2.2. LICITACIONES IGUALES O SUPERIORES A 500 UTM

En estos casos el "Informe de Evaluación" será sometido al mismo circuito de visaciones detallado con anterioridad en el punto 7.2.1 de estas bases, pero además para su adjudicación se deberá someter a la aprobación previa del Concejo Municipal, donde en caso de no aprobarse la proposición de adjudicación, se rechazará la oferta, según el artículo N°65, letra j), de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

**En cualquiera de los casos la resolución del proceso se realizará mediante el correspondiente Decreto, el que será notificado al oferente, en conformidad con lo establecido en el artículo 6° del D.S. N°250 – Reglamento de Compras Públicas, a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público.**

Cabe hacer presente que la Municipalidad podrá revocar o suspender el proceso licitatorio, en cualquiera de sus estados o etapas, cuando a su juicio tuviere antecedentes que así lo aconsejen y justifiquen, considerando el interés público general o específico de la Municipalidad, y en general por razones de mérito, conveniencia u oportunidad, sin derecho a reclamo ni indemnización alguna para los oferentes.

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la licitación será hasta la fecha indicada en el cronograma de esta, publicado en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Cuando la adjudicación no se realice en dicho plazo, la Municipalidad comunicará en el mismo sistema el nuevo plazo para adjudicar, solicitando (en caso de ser necesario) la renovación de la Garantía de Seriedad de la Oferta a aquellos proponentes que obtuvieran los 2 mejores puntajes en la evaluación.

## 8. DE LA READJUDICACION.

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, si el adjudicatario:

- a) Se desiste de la celebración del contrato.
- b) No suscribe el contrato dentro del plazo establecido en las Bases Administrativas Especiales, por causas imputables a este.
- c) No presentara dentro del plazo señalado en las Bases Administrativas Especiales la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- d) Se encontrará inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato. Situación que será verificada por medio de la inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado.
- e) En caso de una UTP alguno de sus miembros no se encontrará inscrito en el Registro de Proveedores.
- f) No presentara, dentro de plazo, todos los documentos señalados en las Bases Administrativas Especiales requeridos para su firma o no presentara algún otro antecedente solicitado por la Dirección Jurídica.
- g) Cualquier otra causal establecida en las Bases Administrativas Especiales.

En cualquiera de los casos, a dicho oferente se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta.

## 9. DEL CONTRATO

### 9.1. DE LA PREPARACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, demás antecedentes de la licitación, y oferta del adjudicatario.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del plazo que se indique en las Bases Administrativas Especiales. Para lo anterior, deberán acudir a la Dirección Jurídica dentro del plazo establecido.



## 9.2. DE LAS FORMALIDADES DEL CONTRATO

- a) Cuando el monto total de la contratación exceda las 1.000 UTM este deberá protocolizarse en una Notaría Pública, siendo de cargo del adjudicatario los gastos que se originen.
- b) Para todos los efectos legales emanados del contrato, el adjudicatario deberá fijar su domicilio en la ciudad de Santiago.
- c) El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley, los que serán de cargo y costo del adjudicatario.
- d) Las modificaciones de contrato si las hubiere, dentro del transcurso del mismo, se perfeccionarán en la misma forma establecida para el contrato original, salvo que las Bases Administrativas Especiales señalen una forma diversa.

## 9.3. DE LA DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATAR

El adjudicatario deberá entregar en la Dirección Jurídica de la Municipalidad:

- a) Si es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escritura pública de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicación del mismo en el Diario Oficial dentro del plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.
- b) Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.
- c) Entregar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- d) Entregar el **certificado de antecedentes laborales y previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que el oferente registra al momento de efectuar el trámite, el que debe estar vigente al momento de la contratación (Formulario F-30).
- e) Para el caso de contratación superior a las 1.000 UTM con una Unión Temporal de Proveedores, esta deberá entregar el instrumento público que la materializa.
- f) Cualquier otra indicada en las Bases Administrativas Especiales.

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.

## 10. INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO.

### 10.1. UNIDAD TÉCNICA

Para todos los efectos de las presentes bases y el consecuente contrato que derive del proceso licitatorio, se entenderá por Unidad Técnica a la Dirección que se individualice en las Bases Administrativas Especiales, la cual será responsable de supervisar técnica y administrativamente la ejecución de las labores encomendadas, y en general, el exacto cumplimiento del contrato correspondiente.



## 10.2. INSPECTOR MUNICIPAL DEL CONTRATO

Para todos los efectos de las presentes bases, la Inspección Municipal del Contrato estará a cargo del departamento o sección que se individualice en las Bases Administrativas Especiales, dependiente de la Unidad Técnica. De esta unidad será seleccionado a lo menos un funcionario quien será designado mediante Decreto para ejercer la función de Inspector Municipal del Contrato (IMC).

El o los funcionarios designados para ejercer esta función, estarán a cargo de ejercer en derecho la obligación de fiscalizar el desarrollo y la correcta ejecución del contrato materia de la presente licitación y en general velar por su cumplimiento exacto.

Además, tendrá las atribuciones y obligaciones establecidas en el Decreto Alcaldicio N°1096, de fecha 02/08/2019, que aprueba el "Instructivo para el control de contratos de obras, de concesión, de servicios, de proyectos o consultorías".

## 11. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

### 11.1. DESIGNAR A UN ENCARGADO O SUPERVISOR A CARGO DEL CONTRATO.

El contratista deberá designar a un encargado o supervisor a cargo del contrato. El que será responsable de la conducción de él, y deberá entenderse y coordinarse con la IMC en todo lo atinente a su ejecución. El encargado deberá ser ubicable en forma permanente, para lo cual deberá contar con correo electrónico y teléfono móvil con acceso a internet permanentemente. De todo ello quedará constancia en el Medio Oficial de Comunicación que se defina en las Bases Administrativas Especiales.

Será requisito indispensable que dicho encargado o supervisor del contrato cumpla cabalmente las responsabilidades asignadas para la correcta y eficiente ejecución de este.

En caso de que se requiriera de un perfil especial respecto del encargado o supervisor contrato, este será definido en las Bases Administrativas Especiales.

### 11.2. OTRAS OBLIGACIONES GENERICAS.

El contratista tendrá las siguientes obligaciones emanadas del contrato que derive del presente proceso licitatorio:

- a) Será responsabilidad exclusiva del Contratista la correcta ejecución del contrato, considerando para ello todo recurso humano, técnico e infraestructura necesarias para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad relacionados con este, y definidos en las bases. Responsabilidad que se mantendrá vigente durante todo el período del contrato y hasta su recepción definitiva.
- b) Dar estricto cumplimiento a los plazos del contrato (como, por ejemplo: plazo de inicio, de entrega de informes, de comunicaciones etc.), y dar cumplimiento durante todo en período del contrato a todas las condiciones y requerimiento establecidos en él.
- c) Acusar recibo de cualquier comunicación o instrucción que se efectúe desde la Municipalidad, debiendo atender esta en el plazo que le señale la IMC por la vía de comunicación definida en las Bases Administrativas Especiales.
- d) Informar oportunamente a la IMC de la Municipalidad las dificultades o impedimentos detectados y que afecten potencialmente al buen cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- e) Reemplazar al personal que el IMC le haya señalado, por razones fundadas.
- f) De proceder, el contratista será el único empleador de los trabajadores dependientes que ocupe en la ejecución del contrato que es materia de la presente licitación y se obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que les imponen las leyes chilenas, no teniendo la Municipalidad vinculación alguna con estos (incluido los trabajadores a honorarios, o subcontratistas, si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación).

En este contexto, se obliga también a dar estricto cumplimiento al Decreto Supremo N°594/1999, del Ministerio de Salud que aprueba el reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo.



- g) De proceder, el Contratista deberá cumplir con la normativa vigente respecto de las obligaciones laborales y previsionales de todos los trabajadores que desempeñen alguna función con ocasión del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato que se le encomienda.
- h) El Contratista será responsable ante terceros de todo daño, detrimento o perjuicio que ocasione con motivo de la ejecución del contrato que derive del presente proceso licitatorio, cualquiera sea su causa u origen. En consecuencia, a la Municipalidad no le cabe responsabilidad alguna al efecto.
- i) 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.
- j) Queda expresamente prohibido que el Contratista de la licitación, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004, salvo que en las Bases Administrativas Especiales se señale lo contrario.
- k) Todas aquellas señaladas en las Bases Administrativas Especiales, en las bases técnicas y en cualquier otro documento que forme parte de la licitación.

En caso de no dar cumplimiento a las obligaciones consagradas en este punto, y a las estipuladas en las Bases Administrativas Especiales, se aplicará la respectiva multa.

## 12. DE LAS MULTAS

La Municipalidad se reserva el derecho de aplicar sanciones al Contratista en el caso de que no haya dado cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en las Bases que rigieron el proceso licitatorio, el contrato y/o aquellas que le impone la Ley.

Para estos efectos el IMC se comunicará a través de Libro de Control del Contrato (si procede) proporcionado por el municipio o mediante el medio de comunicación oficial definido en las Bases Administrativas Especiales.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, se le notificará al Contratista mediante la correspondiente anotación a través del medio de comunicación oficial, indicándose al efecto la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa.

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos en relación al eventual incumplimiento, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes, dejando además constancia de su apelación a través de la misma vía de comunicación en la que fue notificado.

Vencido el plazo sin presentar descargos se confirmará la aplicación de la multa a través de memorando del Director de la Unidad Técnica, que se notificará al Contratista mediante la anotación en el medio de comunicación oficial, quedando de esta forma ejecutoriada la multa respectiva.

Si el Contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Director de la Unidad Técnica tendrá un plazo de hasta diez días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, debiendo pronunciarse sobre los descargos presentados, lo que se determinará mediante memorando del mismo Director, el cual deberá contar con la visación del Director de Control Municipal. Dicha decisión tendrá carácter definitivo, quedando ejecutoriada la multa con la notificación al contratista mediante la anotación en el medio de comunicación oficial.

Encontrándose ejecutoriadas las multas aplicadas, el Contratista se encontrará obligado al pago de la misma en Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Estado de Pago correspondiente al mes en que quedó ejecutoriada la multa.

Para efectos de determinar el valor de las multas a pagar, este quedará definido según las siguientes reglas.

- a) Si es que la multa fue expresada en UTM, el valor a aplicar corresponderá al mes en que fue consignada la falta a través del medio de comunicación formal definido en las Bases Administrativas Especiales para estos efectos.



- b) Si es que la multa fue expresada en UF, el valor a aplicar corresponderá al día en que fue consignada la falta a través del medio de comunicación formal definido en las Bases Administrativas Especiales para estos efectos.

El detalle de las causales de multas será definido en las Bases Administrativas Especiales. Sin perjuicio de ello, se deja constancia de que las multas ahí enunciadas no se aplicarán si el incumplimiento se produce por razones fortuitas o fuerza mayor, las que deberán ser informadas por parte del contratista al IMC dentro de un plazo no superior a 5 días hábiles. Estos hechos serán calificados por la Municipalidad, pudiendo solicitar mayores antecedentes y otorgando un nuevo plazo de ser necesario. Para lo anterior, el Contratista deberá entregar un informe debidamente fundado y probado a la IMC.

### 13. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

La Municipalidad de Providencia podrá terminar anticipadamente el contrato en los siguientes casos:

- a) La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Fuerza mayor o caso fortuito.
- c) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- d) Estado notorio de insolvencia del Contratista o por adquirir la calidad de "empresa deudora" en los términos de la Ley 20.720, de "Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas".
- e) Incumplimiento de las Bases, así como cualquiera de las obligaciones que el Contratista asuma en virtud del Contrato, siendo suficiente para ello el Informe de la IMC, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
- f) Que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la Ley N° 19.886.
- g) Cualquier otro definido en las Bases Administrativas Especiales.

El término anticipado del contrato se realizará de forma administrativa, requiriéndose únicamente el informe de la IMC al Director de la Unidad Técnica y que sea este quien lo solicite, y no operará indemnización de ningún tipo para el contratista, debiendo hacerse efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, salvo en los casos señalados en las letras a), b) y c).

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

### 14. OTRAS DISPOSICIONES

- a) Para el caso en que el contratista o subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación), no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales pecuniarias y previsionales, la Municipalidad podrá retener las obligaciones que tenga a favor de aquel o aquellos, el monto de que es responsable solidariamente y subsidiariamente a favor de los trabajadores de estos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por el término de la relación laboral, sólo respecto del tiempo o período durante el cual el o los trabajadores del contratista o del subcontratista prestaron servicios para la Municipalidad.  
Ante la existencia de reclamos en la Inspección del Trabajo, laborales o previsionales pendientes de resolver por parte del Contratista y que hayan sido notificados a la Municipalidad, en el evento que la Municipalidad sea demandada subsidiaria o solidariamente, estará facultada a destinar el pago del monto adeudado al contratista a dichos fondos. Además, cuando la Municipalidad haya decidido defenderse judicialmente y se dicte sentencia condenatoria en su contra o en contra del contratista, este último deberá reintegrar a la Municipalidad la totalidad de los costos en que haya incurrido por concepto de defensa judicial.
- b) Durante la ejecución del contrato o terminado este, el Contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión de la ejecución del contrato. Esta información pasará a ser de dominio de la Municipalidad y el Contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa de la Municipalidad. Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre la Municipalidad o a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del contrato. La infracción de estas obligaciones facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del



Contrato a su entero beneficio e impetrar las acciones legales correspondientes.

- c) La Municipalidad podrá ejercer las acciones necesarias para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios además de la ejecución de la garantía correspondiente. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Contratista.
- d) 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 con motivo de la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados, y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.
- e) Toda imprecisión o discordancia en los antecedentes o falta de aclaración de un detalle deberá interpretarse en la forma que mejor beneficie a la ejecución del contrato, previa coordinación y aprobación de la IMC.
- f) La información suministrada a la Municipalidad por el Contratista deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables que serán definidos por el IMC
- g) Se deja constancia que las eventuales marcas que se indiquen en las bases administrativas especiales, bases técnicas, y de haber cualquier documentación anexa, respuestas a las consultas y/o aclaraciones, son sólo referenciales, no obstante, la calidad de los materiales y elementos deberán ser equivalentes técnicamente con la marca indicada como referencia.
- h) El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Municipalidad, en lo que corresponda, será el encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Contratista o subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación), de la normativa relativa a lo dispuesto por el artículo 66 Bis de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el artículo 3° del Decreto Supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, durante la ejecución del contrato.
- i) La Municipalidad de Providencia para el cumplimiento de la Ley N°20.123, el artículo 66 bis de la Ley N°16.744 y el Decreto N°594, mantiene un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo o Sistema de Gestión de la SST a través de un "Reglamento para empresas contratistas y subcontratistas, prestadoras de servicio de la Municipalidad de Providencia".
- j) En todo contrato, el plazo para rechazar la factura será el máximo señalado en la Ley 19.983, de 2004, esto es, 8 días corridos. Este plazo se entenderá aceptado por el contratista desde el momento de la presentación de su factura.
- k) Queda expresamente prohibido que el Contratista, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004, y a la subcontratación, si es que se permite en las Bases Administrativas Especiales.
- l) Se señala expresamente que cada vez que se haga referencia a "**días hábiles**" en las presentes Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Respuestas a las preguntas y/o aclaraciones, si es que las hay, se entenderán por tales, días hábiles administrativos (de lunes a viernes).

## 15. DE LAS GARANTÍAS

### 15.1. NORMAS GENERALES

Cualquiera sea la garantía, podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

Se podrá otorgar como garantía, **cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva**. La autenticidad de dicho documento podrá ser validada por el Tesorero Municipal en el Banco, Compañía Aseguradora o Institución de Garantía Recíproca respectiva.



Respecto de las garantías para el presente proceso licitatorio se debe considerar lo siguiente:

- a) La Garantía de Seriedad de la Oferta tendrá por objeto resguardar el correcto cumplimiento de las obligaciones emanadas de la oferta.
- b) La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato tendrá por objeto resguardar el correcto cumplimiento, por parte del contratista de las obligaciones emanadas del contrato. Esta además asegurará el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante, así como también en ella se podrán hacer efectivas las eventuales multas y sanciones.

**15.2. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

La Garantía de Seriedad de la Oferta es un requisito de admisibilidad para participar del presente proceso licitatorio. Para garantizar la seriedad de la oferta se deberá considerar lo siguiente:

- a) **EN FORMA DIGITAL:** En los casos en que se otorgue una garantía "electrónica", esta deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y deberá ser ingresada antes de la fecha y hora de cierre del proceso, dentro de los Anexos Administrativos de la oferta a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), debiendo ser del todo legible, incluyendo su código de validación y/o verificación.
- b) **EN FORMA FÍSICA:** Si la garantía de seriedad de la oferta no fuera electrónica, el proponente deberá hacerla llegar de forma "física" hasta la 13:30 horas de la "FECHA DE CIERRE" del proceso en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
  - **Forma de entrega:** En este caso su forma de entrega será dentro de un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la licitación en el anverso.
  - **Lugar de entrega:** Se deberá entregar en el 2° piso de la Secretaría Municipal, ubicada Pedro de Valdivia N°963, Providencia cuyo horario de funcionamiento para el público es el siguiente:

DIAS	HORARIO MAÑANA	HORARIO TARDE
Lunes a Jueves	De 08:30 horas a 13:30 horas	De 15:00 horas a 17:30 horas
Viernes		De 15:00 horas a 16:30 horas

Se informa el horario de funcionamiento para atención al público a modo de que el oferente se encuentre en conocimiento de los horarios en que no se recibirá esta documentación, ya que esta garantía se puede entregar desde el día en que fue publicado el proceso y "hasta" las 13:30 horas del día de "cierre" del mismo.

- c) Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y posteriormente será enviado a Tesorería Municipal para su verificación y resguardo.
- d) El monto, plazo y detalle de esta garantía será definido en las Bases Administrativas Especiales.

**15.2.1. DEVOLUCIÓN DE LAS GARANTÍAS DE SERIEDAD DE LAS OFERTAS**

Los documentos de Garantía de Seriedad de la Oferta serán devueltos (sin intereses ni reajustes) en la Tesorería Municipal de Providencia (ubicada en Pedro de Valdivia N°963), de acuerdo a lo siguiente:

- a) Se devolverá a todos los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles en el Acto de Apertura de Ofertas, a partir del quinto día hábil después de la Apertura Electrónica de la licitación en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- b) Se devolverá a todos los participantes si es que el Municipio "Revoca o Invalida" la licitación, según corresponda, a partir del quinto día hábil de la publicación del correspondiente decreto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- c) Se devolverá a todos los participantes que hayan pasado a la etapa de evaluación si es que el Municipio "declara desierta" la licitación por no convenir a sus intereses, a partir del quinto día hábil de la publicación del correspondiente decreto en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).



- d) A quienes habiendo pasado a la etapa de evaluación y su oferta no resultara favorecida (no se propusiera su adjudicación), se les devolverá al quinto día hábil, después de publicado el Decreto que Adjudica la licitación. Ello a excepción del oferente que obtuviera el 2° lugar en la evaluación (segundo mejor puntaje o calificación) a quién se le devolverá la Garantía respectiva una vez publicado el contrato en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### 15.3. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez publicado el correspondiente Decreto de Adjudicación en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el proponente adjudicado deberá entregar en la Dirección Jurídica de la Municipalidad una Garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato considerando que:

- a) El plazo para su ingreso será el mismo que se defina en Bases Administrativas Especiales para la suscripción del contrato respectivo.
- b) El monto, vigencia y detalle de esta garantía será definido en las Bases Administrativas Especiales.
- c) Cualquiera sea el instrumento ingresado al municipio para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato que derive de la adjudicación del presente proceso licitatorio, podrá ser ejecutado por la Municipalidad, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna, en caso de incumplimiento del Contratista de las obligaciones y responsabilidades que le impone el contrato.
- d) Esta garantía caucionará también el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del Contratista y/o Subcontratista (si es que las Bases Administrativas Especiales permitieran la Subcontratación).

#### 15.3.1. PARA EL CASO DE QUE EL ADJUDICATARIO ENTREGARA UNA PÓLIZA DE GARANTÍA.

Esta deberá contener la siguiente información:

- “Póliza de garantía de cumplimiento de contrato en general y de ejecución inmediata” o “póliza de garantía para organismos públicos, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata”, para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por el mismo monto y vigencia señalados en las Bases Administrativas Especiales. Además, se deberá dejar establecido que de sus cláusulas especiales de arbitraje no son aplicables, para este caso, y que las multas y demás cláusulas penales del contrato quedan cubiertas por la póliza.

Asimismo, el adjudicatario deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad en caso de hacerla efectiva, si este ocurriera.

### 15.4. OTRAS GARANTÍAS.

En caso de requerirse otras garantías, estas serán detalladas en las Bases Administrativas Especiales.



LFAT/MJCG



PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
DIRECTORA SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

**LICITACIÓN PÚBLICA  
BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES**

LICITACIÓN	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

**1. GENERALIDADES**

**1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La Municipalidad de Providencia, en adelante la **Municipalidad**, requiere contratar el "**SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB**".

Actualmente, la Municipalidad cuenta con un Sistema de Permisos de Circulación Web que permite la emisión de los permisos de circulación durante todos los días del año, de forma no presencial, con especial demanda en las fechas masivas de dicho proceso, es decir, en los meses de marzo y agosto de cada año.

La presente licitación considera los siguientes servicios:

SERVICIO	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
<b>SERVICIO N°1, Implementación, ambiente desarrollo y, toma de control soporte</b>	Instalar los sistemas en su propio ambiente (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en base de datos)	No puede ser inferior a 60 días corridos, ni superior a 90 días corridos.
	Aprendizaje de los sistemas.	El plazo para el Servicio N°1 regirá desde la fecha de suscripción del Acta de Inicio de Servicio
<b>SERVICIO N°2, Soporte, mantención y mejoras mensual</b>	Soporte Mensual, Mantención, Mejoras y nuevos requerimientos (en régimen normal de operación).	24 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.

La modalidad de prestación del servicio, será del tipo "off-site", es decir, el contratista realizará el soporte y mantención de forma remota, sin embargo, deberá asistir a la Municipalidad en las diferentes situaciones señaladas en las Bases Técnicas.

La descripción en detalle del servicio a contratar, se encuentra estipulado en las Bases Técnicas, adjuntas a las presentes bases.

**1.2. PRESUPUESTO**

El presupuesto referencial para la contratación del presente servicio, asciende a la suma total de **2.384 UF (dos mil trescientas ochenta y cuatro unidades de fomento)**.

Cabe hacer presente que por tratarse de un "presupuesto referencial", se admitirán ofertas por sobre dicho valor, no obstante, en el caso de que una vez aplicada la metodología de evaluación definida en las presentes bases, el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que lo supere, la Municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.

**1.3. NORMAS ESPECIALES**

Además de las normas detalladas en el punto 1.2 de las Bases Administrativas Generales, la presente contratación deberá dar estricto cumplimiento a las siguientes normas legales y/o reglamentarias:

- Ley N°20.123, trabajo en Régimen de Subcontratación y su Reglamento.
- Reglamento N°110 para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.
- Toda otra Norma Constitucional, Legal, Reglamentaria u Ordenanzas, relativa a la materia de la presente licitación.

**1.4. TIPO DE CONTRATACIÓN**

El tipo de contrato será de Prestación de Servicios en modalidad a **SUMA ALZADA** y Servicios Eventuales a **PRECIOS UNITARIOS**, 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.

### 1.5. DE LA CHARLA INFORMATIVA

La presente licitación contempla una Charla Informativa, la cual será de carácter “voluntaria”, cuyo día, lugar y hora de celebración será informado en el cronograma de la licitación publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), punto 3 de la ficha electrónica.

De esta actividad se levantará un Acta de Asistencia que deberá ser firmada por todos los asistentes, la que será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través de la misma plataforma.

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](http://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.

Cabe señalar que por tratarse una actividad de carácter “voluntaria”, se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a ésta (y que no se encuentren inscritos en el acta de asistencia), igualmente podrán participar del presente proceso licitatorio.

## 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](http://www.mercadopublico.cl), clasificando los antecedentes en: **Anexos Administrativos, Anexos Técnicos, y Anexos Económicos.**

### A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

<b>1</b>	<p><b>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:</b> Deberá dar cumplimiento a lo indicado en el punto 15.1 y 15.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td><b>Monto igual (o superior)</b></td> <td><b>1.500.000 (un millón quinientos mil pesos)</b></td> </tr> <tr> <td><b>Glosa (si corresponde)</b></td> <td>En garantía de la seriedad de la oferta por la licitación denominada <b>“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”</b>.</td> </tr> <tr> <td><b>Vigencia Mínima</b></td> <td><b>30 de marzo del 2020</b></td> </tr> </table>	<b>Monto igual (o superior)</b>	<b>1.500.000 (un millón quinientos mil pesos)</b>	<b>Glosa (si corresponde)</b>	En garantía de la seriedad de la oferta por la licitación denominada <b>“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”</b> .	<b>Vigencia Mínima</b>	<b>30 de marzo del 2020</b>
<b>Monto igual (o superior)</b>	<b>1.500.000 (un millón quinientos mil pesos)</b>						
<b>Glosa (si corresponde)</b>	En garantía de la seriedad de la oferta por la licitación denominada <b>“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”</b> .						
<b>Vigencia Mínima</b>	<b>30 de marzo del 2020</b>						
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°1: “IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO”</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente se individualiza, declara su aceptación de las bases y de antecedentes que rigen la propuesta y, deja expresa constancia de no encontrarse afecto a las causales de inhabilidad para contratar con el Estado, señaladas en el inciso 1° y 6° del artículo 4° de la Ley N°19.886, y N°2, del artículo 8° y 10° de la Ley 20.393 (en caso de ser persona jurídica). <b>EN CASO DE SER EL OFERENTE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP)</b>, se deberá informar el nombre de los miembros de ésta y, además, cada uno de los miembros deberá completar, firmar y adjuntar el Formulario N°1 señalado precedentemente.</p>						

### B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

<b>1</b>	<p><b>FORMULARIO N°2: “EXPERIENCIA DEL OFERENTE”</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual declara su experiencia <b>desde el año 2010 en adelante</b>, en el <b>desarrollo, soporte y mantención de aplicaciones o soluciones en arquitectura web, que involucren flujos de procesos, uso de firma electrónica avanzada y base de datos relacionales bajo plataformas Microsoft.</b></p> <p>Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar uno de los siguientes desarrollos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo para entornos Web</li> <li>• Desarrollos en tecnología .NET</li> <li>• Desarrollos en tecnología C#</li> <li>• Desarrollos en otras tecnologías de lenguajes</li> <li>• Desarrollo de soluciones Workflow</li> <li>• Desarrollo de soluciones de digitalización que incluya firma electrónica avanzada</li> <li>• Desarrollo de soluciones utilizando base de datos Microsoft SQL Server</li> <li>• Desarrollo de soluciones utilizando base de datos ORACLE y/o SQL SERVER</li> </ul>
----------	---



- Desarrollo de soluciones que involucren interoperabilidad e integraciones entre distintos servicios, entidades y/o empresas.

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) Para el caso de acreditar experiencia con instituciones públicas, se aceptarán, además:
  - **Decretos de Adjudicación, o**
  - **Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u**
  - **Órdenes de Compra** emitidas a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma.

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

- Nombre y/u objeto de la contratación
- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- Identificación de Institución mandante.
- Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.

(\*) El oferente deberá hacer uso del Anexo A "**formato tipo certificado del mandante**" adjunto a las presentes bases, en caso de tener un certificado ya emitido por su mandante, podrá adjuntarlo siempre que contenga la misma información solicitada en el párrafo anterior.

Para la acreditación de experiencia con instituciones públicas, los oferentes podrán, individualizar en el Formulario N°2 la ID de la respectiva licitación, no siendo necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión Evaluadora descargará dicho documento desde la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). y verificará que dé cumplimiento a lo solicitado por bases, así mismo, podrá complementar la información con toda aquella que se encuentre disponible en el mencionado portal.

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", se admitirá la experiencia que puedan acreditar todos los integrantes de ésta de acuerdo a sus experiencias individuales, las que se imputarán íntegramente a la UTP. Para dicho efecto, cada uno de los integrantes de la UTP deberá completar, firmar y adjuntar el presente formulario y, acreditar las experiencias declaradas 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](http://www.mercadopublico.cl), como Anexos Técnicos.
- No serán consideradas aquellas experiencias que se hubiesen liquidado anticipadamente por causas imputables al oferente.

El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado y de tomar las acciones legales correspondientes, en caso de comprobar la falsedad de algún antecedente, por lo tanto, en caso de ocurrir dicha situación, el oferente se marginará del proceso o, se pondrá término anticipado del contrato, si es que éste ya se encuentra suscrito. Además de hacerse efectivas la garantía vigente, la que pasará a total beneficio municipal.

**2 FORMULARIO N°3: "PROPUESTA TÉCNICA":** Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá mantener la estructura e incluir todos los puntos detallados en el Formulario N°3, adjunto a las presentes bases.

En caso de omitir algún punto solicitado en dicho formulario, su oferta será declarada **INADMISIBLE**. En caso de requerir adjuntar documentación anexa (como folletos con características técnicas), éstos deben ser incluidos en dicha propuesta, en el correspondiente punto específico.



**\*\*\*LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA OMISIÓN DE ALGÚN PUNTO, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE\*\*\***

**C. OFERTA ECONÓMICA**

<b>1</b>	<p><b>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL <a href="http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL">WWW.MERCADOPUBLICO.CL</a></b>                  Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, el proponente deberá considerar el <b>Valor Total Neto Del Contrato</b>, de acuerdo al monto final obtenido en el Formulario N°4.                   El Impuesto correspondiente, si es el caso, será el declarado a través del formulario N°4, el cual deberá ser ingresado al portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> como anexo económico.</p>
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°4 “OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p><b>A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB:</b> el que considera el valor por:</p> <p><b>I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, AMBIENTE, DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE</b>, cuyo valor no podrá ser mayor al 30% del monto total del contrato, de lo contrario la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>.                  Además, en este mismo formulario, el proponente deberá ofertar el plazo de ejecución del servicio N°1. Cabe hacer presente que, en ningún caso podrá ser inferior a 60 días corridos ni superior a 90 días corridos (de lo contrario la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>).</p> <p><b>II. SERVICIO N°2: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL</b>, el que considera el valor mensual y el valor por los 24 meses de servicio.</p> <p><b>III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO.</b></p> <p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:</b> a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>)</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él.</p> <p><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p>

Una vez adjudicado y previo a la firma del contrato, el proveedor deberá entregar los siguientes Formularios y antecedentes:

- FORMULARIO N°5, “DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO”
- FORMULARIO N°6 “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”
- FORMULARIO N°7, PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO N°1 “IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE”. Cuyos plazos deberán estar acorde al plazo total ofertado en el Formulario N°4 para este servicio.

**3. COMISIÓN EVALUADORA**

Para la presente licitación se conformará una comisión evaluadora integrada por:

- Dos funcionarios de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital,
- Un funcionario de la Dirección de Tránsito.

Quienes realizarán las funciones y tendrán las atribuciones definidas en el punto 6 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.

4. PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN														
OFERTA ECONÓMICA	84%	<p><b>A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB (90%)</b></p> <p>Corresponde al VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido) informado en el Formulario N°4, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{PUNTAJE A} = \frac{(\text{Oferta Menor Valor} * 100) * 90\%}{\text{Oferta a Evaluar}}$ <p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (10%)</b></p> <p><b>B.1. SERVICIO EN HORARIO HÁBIL (95%)</b> Corresponde al VALOR TOTAL UF/Hora (impuesto incluido) informado en el Formulario N°4 para el ítem 1, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntaje B.1} = \frac{(\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario hábil} * 100) * 95\%}{\text{Oferta a Evaluar}}$ <p><b>B.1. SERVICIO EN HORARIO NO HÁBIL (5%)</b> Corresponde al VALOR TOTAL UF/Hora (impuesto incluido) informado en el Formulario N°4 para el ítem 2, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntaje B.2} = \frac{(\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario no hábil} * 100) * 5\%}{\text{Oferta a Evaluar}}$ <p>Por lo anterior, el puntaje para el LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS, será:</p> $\text{PUNTAJE B} = (\text{Puntaje B.1} + \text{Puntaje B.2}) * 10\%$ <p>Finalmente, el puntaje total del criterio de evaluación OFERTA ECONÓMICA, es:</p> $(\text{PUNTAJE A} + \text{PUNTAJE B}) * 84\%$														
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	10%	<p><b>EXPERIENCIA DEL OFERENTE:</b> Corresponde a las experiencias declaradas a través del Formulario N° 2 y acreditadas conforme a lo indicado en el punto 2, letra B.1 de las presentes bases.</p> <p>Éstas serán evaluadas como a continuación se detalla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 experiencias.</td> <td>100 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 experiencias.</td> <td>80 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td>60 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td>40 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td>20 * 10%</td> </tr> <tr> <td>No declara o no acredita debidamente su experiencia.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 10%	Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 10%	Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 10%	Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%	Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 10%	No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0
DETALLE	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 10%															
Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 10%															
Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 10%															
Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%															
Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 10%															
No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0															

COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR	5%	Para la evaluación del presente criterio, se tomará la información y calificación que el proveedor tenga en el Registro de Chile proveedores, para lo cual se aplicará la siguiente tabla:												
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sin evaluación o sin procesos adjudicados</td> <td>100 * 5%</td> </tr> <tr> <td>Con evaluación pero sin ninguna sanción aplicada (amonestación, cobro de multa, cobro de garantía, suspensión convenio marco o término anticipado de contrato).</td> <td>100 * 5%</td> </tr> <tr> <td>Cuenta con 1 o más amonestaciones en su evaluación.</td> <td>20 * 5%</td> </tr> <tr> <td>Cuenta con 1 o más cobros de multa.</td> <td>10 * 5%</td> </tr> <tr> <td>Cuenta con 1 o más cobros de garantía, suspensión del convenio marco y/o término anticipado de contrato.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Sin evaluación o sin procesos adjudicados	100 * 5%	Con evaluación pero sin ninguna sanción aplicada (amonestación, cobro de multa, cobro de garantía, suspensión convenio marco o término anticipado de contrato).	100 * 5%	Cuenta con 1 o más amonestaciones en su evaluación.	20 * 5%	Cuenta con 1 o más cobros de multa.	10 * 5%	Cuenta con 1 o más cobros de garantía, suspensión del convenio marco y/o término anticipado de contrato.	0
		DETALLE	PUNTAJE											
		Sin evaluación o sin procesos adjudicados	100 * 5%											
		Con evaluación pero sin ninguna sanción aplicada (amonestación, cobro de multa, cobro de garantía, suspensión convenio marco o término anticipado de contrato).	100 * 5%											
		Cuenta con 1 o más amonestaciones en su evaluación.	20 * 5%											
Cuenta con 1 o más cobros de multa.	10 * 5%													
Cuenta con 1 o más cobros de garantía, suspensión del convenio marco y/o término anticipado de contrato.	0													
En caso que el proponente <u>cuenta con evaluación</u> en el Registro de Chileproveedores en más de una categoría, se le otorgará el puntaje de acuerdo a la sanción más grave con que cuente (de acuerdo al orden establecido en la tabla precedente), vale decir, si cuenta con el cobro de 1 multa y además con 1 término anticipado, se le asignará el puntaje correspondiente a éste último. Lo anterior también aplicará en caso de las Uniones Temporales de Proveedores, en el sentido que, si alguno de sus miembros cuenta con evaluación, se categorizará de acuerdo a la sanción que se encuentre informada en el Registro Chileproveedores.														
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA	1%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.</td> <td>100 * 1%</td> </tr> <tr> <td>No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%	No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0						
		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE											
		Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%											
No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0													

En caso de producirse empates en la evaluación final de las ofertas, éste se resolverá aplicando el procedimiento descrito en el punto 7.1 letra c) de las Bases Administrativas Generales.

## 5. READJUDICACIÓN

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 8 de las Bases Administrativas Generales, como también en los casos que el adjudicatario no presente:

- Formulario N°5, "DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO".
- Formulario N°6, "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD D ELA INFORMACION".
- Formulario N°7, PROGRAMACIÓN correspondiente al SERVICIO N°1 "IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE".

## 6. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

### 6.1. 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](http://www.mercadopublico.cl), previa entrega en la Dirección Jurídica de la Municipalidad de los antecedentes detallados en el punto 9.3 de las Bases Administrativas Generales y los siguientes documentos:

- Formulario N°5, "DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO".
- Formulario N°6, "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD D ELA INFORMACION".
- Formulario N°7, PROGRAMACIÓN correspondiente al SERVICIO N°1 "IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE".

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.

Asimismo, posterior a la suscripción del contrato, el IMC coordinará su inicio, para lo cual se procederá a levantar un **Acta de Inicio del Servicio**, la que deberá ser suscrita por el Contratista y la IMC.



Una vez suscrito el contrato respectivo, éste se publicará en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y se procederá a emitir la correspondiente Orden de Compra a través del mismo portal, la cual deberá ser ACEPTADA por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles.

## 6.2. VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación y corresponderá al valor total del servicio (impuestos incluidos) de la oferta seleccionada, entendiéndose éste como la sumatoria de los valores ofertados por el Servicio N°1, Implementación, ambiente desarrollo y, toma de control soporte y el Servicio N°2, Soporte, mantención y mejoras mensual, de acuerdo al Formulario N°4, e incluirá todos los gastos e impuestos que irroque el cumplimiento total de éste.

## 7. DE LA INSPECCIÓN TÉCNICA

### 7.1. UNIDAD TÉCNICA.

De acuerdo a lo señalado en el punto 10.1 de las Bases Administrativas Generales. La Unidad Técnica será la Dirección de Tránsito y Transporte Público, con el apoyo técnico en la materia de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

### 7.2. INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO.

De acuerdo a lo señalado en el punto 10.2 de las Bases Administrativas Generales. Para todos los efectos de las presentes bases, la Inspección Municipal del Contrato -en adelante IMC-, estará a cargo del Departamento Permisos de Circulación con el apoyo técnico en la materia de 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 N°110 para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.

### 7.3. COMUNICACIÓN OFICIAL 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) Informará y registrará las eventuales modificaciones de contrato que se decreten.
- g) Cualquier otra observación que se establezca en las presentes 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 envíen 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. DE LA GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO.

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el adjudicatario deberá reemplazar la Garantía de Seriedad de su Oferta por una Garantía o Caución que garantice el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato de acuerdo a lo indicado en el punto 15.3 de las Bases Administrativas Generales, y conforme al siguiente



detalle:

<b>Emitase a favor de</b>	Municipalidad de Providencia, Rut N°69.070.300-9
<b>Monto igual (o superior)</b>	el 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO, impuesto incluido.
<b>Glosa (si corresponde)</b>	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB".
<b>Vigencia Mínima</b>	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos.

**9. MODIFICACIONES DE CONTRATO.**

**9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO**

La Municipalidad se reserva la facultad de disminuir o aumentar el contrato, dichos aumentos o disminuciones en ningún caso podrán exceder el 30% del monto original contratado, impuestos incluidos. En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución de contrato superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes.

Todo aumento de contrato se entenderá **SERVICIO EVENTUAL**, para lo cual el contratista deberá respetar los valores informados en el Formulario N°4 "OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS". Por tanto, en caso de ser necesaria la implementación de nuevos requerimientos, el municipio podrá realizarlos mediante la solicitud de servicios eventuales. Para ello el IMC solicitará al contratista un informe detallado de las actividades y horas hombres estimadas para la realización de los nuevos requerimientos o mejoras al servicio. Una vez obtenida la aprobación de la propuesta por parte del IMC, dicha contratación se formalizará con la emisión de una Orden de trabajo gestionada por la Unidad Técnica a cargo del contrato.

**El aumento de contrato mediante SERVICIOS EVENTUALES, no podrá ser nunca superior al 30% del monto total del contrato.**

En caso de que los SERVICIOS EVENTUALES (acumulativamente) sumen más de 200 UTM, el oferente deberá complementar o presentar una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Punto N°8 de las presentes bases.

En caso de proceder una disminución de contrato, ella deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, debiendo respetarse los valores informados en el Formulario N°4 "OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".

**9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO**

El contrato no contempla ningún reajuste salvo el propio de la Unidad de Fomento (UF).

**9.3. CLAUSULA DE RENOVACIÓN**

En conformidad a lo dispuesto en el artículo N°12 del Reglamento de Compras Públicas, el municipio se reserva la facultad de renovar esta contratación hasta por un plazo máximo de 12 meses, contados desde la fecha el término del contrato primitivo. Lo anterior podrá ser aplicado en el caso de que, al menos seis meses antes del término contractual del servicio, no se haya materializado el objetivo municipal de reformular o unificar este sistema con otros de su misma naturaleza (objetivo independiente a la presente contratación), o no se haya garantizado la continuidad del soporte, mantención y mejoras al sistema de permisos de circulación web, producto de imponderables tales como migraciones insatisfactorias o fallidas a otro sistema unificado, implementación de nuevas tecnologías y/o por desarrollos que no logren a cabalidad el cumplimiento de los nuevos requerimientos y condiciones de servicios solicitadas por la Dirección de Tránsito, evitando con ello que se originen posibles riesgos en la continuidad operativa y en la calidad del sistema.

En cuyo caso, se le notificará al contratista con un plazo de 60 días corridos previo al término del contrato, dentro de ese periodo, el que deberá:

- Renovar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento en los mismos términos que para el contrato primitivo.
- Firmar la correspondiente modificación de contrato.

La renovación deberá respetar los términos, condiciones y precios estipulados para el contrato original.

**10. DEL PAGO**

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



### 10.1 SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.

Corresponderá a un único estado de pago, siendo su valor el informado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 "OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", agregando el respectivo impuesto si correspondiera.

- Su facturación será una vez realizada todas las actividades del Servicio N°1 y recepcionadas conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato. Su pago será dentro de los 30 días de haber sido recibido conforme el documento.
- El estado de pago deberá ser presentado por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC de los servicios prestados.
- Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el punto N°10.4 de las presentes bases y los antecedentes solicitados en las Bases técnicas.
- Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción conforme del Servicio N°1, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido. El pago de las multas se deberá realizar siempre en Tesorería Municipal y el comprobante de pago debe ser adjuntado por el IMC a la factura enviada a pago.
- La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF correspondiente a la fecha en que hubieren sido recepcionados los trabajos, por medio del Libro de Control de Contrato.

**El contratista podrá solicitar un anticipo máximo correspondiente al 50% del valor total ofertado para el SERVICIO N°1. El monto del anticipo deberá ser garantizado integralmente por el contratista, a través de cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, emitida a nombre de la Municipalidad de Providencia, 69.070.300-9. Dicha garantía deberá ser por el 100% del monto anticipado y deberá tener una vigencia mínima de 12 meses contados desde la solicitud. Este anticipo se descontará en UF del pago mensual efectuado al contratista por el SERVICIO N°2, hasta un máximo de 12 meses (prorrateándose en montos iguales), y la garantía será devuelta al contratista una vez se haya descontado el 100% de su valor.**

### 10.2 SERVICIO N°2: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL

Corresponderá a pagos mensuales, por mes vencido, según el VALOR MENSUAL DEL SERVICIO (impuesto incluido, si correspondiera), indicado en la letra A) numeral II del Formulario N°4 "OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".

- El Contratista deberá presentar estados de pagos mensuales, de acuerdo a las formalidades señaladas en estas Bases, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente al que se prestó el Servicio.
- Una vez aprobado el estado de pago (por la IMC), el contratista deberá emitir la respectiva boleta o factura.
- Los pagos se efectuarán a más tardar dentro de los 30 días siguientes desde que la IMC recepcione conforme la factura o boleta, junto a todos los documentos definidos en el punto N°10.4 de las presentes Bases como requisitos para proceder al pago.
- El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido y se efectuará transcurrido el primer mes desde realizada la recepción conforme del Servicio N°1 por el IMC.
- 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.
- Para cursar el pago de la factura correspondiente, a más tardar el último día de cada mes (o el día hábil siguiente), la IMC entregará al Contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido. El pago de las multas se deberá realizar siempre en Tesorería Municipal y el comprobante de pago debe ser adjuntado por el IMC a la factura enviada a pago.
- La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF, del último día del mes que corresponda facturar.

### 10.3 SERVICIOS EVENTUALES CONFORME AL LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS.

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL", previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica del Control de Contrato.

- Cada vez que se requieran implementar nuevos desarrollos, o cualquier requerimiento que sea considerado como servicio eventual, la IMC procederá a emitir una Orden de Trabajo (documento interno municipal a partir del cual posteriormente se generan las órdenes de compra en el portal



www.mercadopublico.cl), que será remitida al contratista a través del correo electrónico informado por él, en ella se indicará el servicio requerido y la cantidad de horas hombre que se requieran y su plazo máximo de entrega.

- A contar de la fecha que se remita la Orden de trabajo al contratista, se comenzarán a computar los plazos máximos de desarrollo de los requerimientos.
- Al término de cada mes, la Unidad Técnica a cargo del contrato gestionará que se emita una Orden de Compra a través del portal www.mercadopublico.cl donde se compilen todas las Órdenes de Trabajo ejecutadas durante el mes, si es que se ejecutan.
- El proveedor deberá aceptarla dentro de las 24 horas siguientes a su emisión.
- Sólo una vez aceptada dicha Orden de Compra, ejecutada y aprobada la ejecución de los servicios por parte de la IMC, el proveedor podrá solicitar su pago.
- El estado de pago corresponderá al 100% de la Orden de Compra Emitida por las horas contratadas como Servicio Eventual, durante un mes, y deberá ser presentado por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la aceptación de la Orden de compra por parte del proveedor.
- Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el punto N°10.4 de las presentes Bases.
- Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la aceptación de la orden de compra por parte del proveedor, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido por el desarrollo de los servicios eventuales. El pago de las multas se deberá realizar siempre en Tesorería Municipal y el comprobante de pago debe ser adjuntado por el IMC a la factura enviada a pago.
- La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF correspondiente a la fecha en que hubieren sido recepcionados los trabajos por medio del Libro de Control de Contrato.
- Los servicios eventuales se pagarán según el valor informado por el contratista en el Formulario N°4, y serán considerados aumento de contrato, por tanto, el monto de servicios eventuales solicitado no podrá ser superior al 30% del valor total del contrato, impuesto incluido.

#### 10.4 DOCUMENTACIÓN PARA PROCEDER AL PAGO DE LOS SERVICIOS

##### I. PARA EL PAGO DEL SERVICIO N°1 Y DEL SERVICIO N°2

La IMC elaborará un memorándum que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes, en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- a) **FACTURA O BOLETA ELECTRÓNICA O FACTURA O BOLETA EN SOPORTE PAPEL ORIGINAL Y COPIA**, extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, Pedro de Valdivia N°963, Providencia, según normativa del S.I.I. En el caso que el Contratista emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 25 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
- b) **RECEPCION CONFORME DEL SERVICIO (SERVICIO N°1)**
- c) **INFORME MENSUAL DEL SERVICIO (SERVICIO N°2)**
- d) **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- e) Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato y que esté señalada en las Bases técnicas, durante el período que comprende el Estado de Pago.

##### II. PARA EL PAGO DE SERVICIOS EVENTUALES

Para el pago de estos servicios, el contratista deberá presentar la siguiente documentación:

- a) **FACTURA O BOLETA ELECTRÓNICA O FACTURA O BOLETA EN SOPORTE PAPEL ORIGINAL Y COPIA**, extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, Pedro de Valdivia N°963, Providencia, según normativa del S.I.I. En el caso que el Contratista emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 2 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
- b) **ORDEN DE COMPRA EN ESTADO "RECEPCIÓN CONFORME"**, donde se identifiquen claramente los servicios ejecutados durante dicho período.
- c) **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS EJECUTORIADAS** si corresponde.
- d) **INFORME DEL SERVICIO EMITIDO POR LA IMC** donde se exprese que los servicios han sido prestados en conformidad a lo requerido y se han ejecutado en un 100%.

No se dará curso al pago en tanto no se cumpla con la entrega de toda la documentación antes indicada,

a entera conformidad del IMC.

## 11. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El Contratista además de lo señalado en el punto 11 de las Bases Administrativas Generales, tendrá las siguientes obligaciones derivadas de la ejecución del contrato que derive del presente proceso licitatorio:

- a) Será responsabilidad del contratista disponer de su propia infraestructura para el Desarrollo, que incluye comunicaciones (adecuada conexión a internet o enlace dedicado a la Municipalidad de Providencia para conectar remotamente a los sistemas), servidores, estaciones de trabajo, dispositivos de almacenamiento y todo lo necesario para dar el servicio.
- b) 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.
- c) El Contratista deberá asistir a reuniones de trabajo cuando se generen las situaciones informadas en el punto VIII numeral 5 de las Bases Técnicas. Dichas reuniones realizarán en dependencias de Municipalidad de Providencia.
- d) Asistir físicamente a la Municipalidad en caso que un incidente no puede ser resuelto en forma remota.
- e) 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.
- f) El contratista deberá, en caso de ser necesario, capacitar a los usuarios en el uso de las nuevas funcionalidades y mejoras derivadas de la ejecución del servicio.
- g) 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.

## 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 contratista 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. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el punto 12 de las Bases Administrativas Generales.

Las causales de aplicación de multa y sus montos, se indican a continuación:

N°	Descripción de la falta	Monto multa
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas	2 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	Incumplimiento de instrucciones directas o de los procedimientos y/o los incumplimiento de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Control de Contrato (este último de acuerdo a los plazos estipulados).	3 UTM por evento y/o día de atraso en su cumplimiento.
3	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	2 UTM por cada inasistencia.
4	Incumplimiento de cualquier SLA, por indicador (excepto el sla de uptime general).	5 UTM por cada indicador en la medición mensual
5	Incumplimiento Uptime General en trimestre medido.	10 UTM por cada vez
6	No entrega de materiales apropiados (por ej.: hardware deficiente en ambiente de desarrollo, no proporcionar herramientas de desarrollo correctamente licenciadas) a su personal, para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas que afectan el servicio prestado.	3 UTM por evento y por día de incumplimiento.



7	No cumplimiento de la programación establecida en carta Gantt (respecto de las actividades asociadas al Servicio N° 1), por actividad (hito) fuera de plazo.	5 UTM por actividad (hito) y por día de atraso, considerando un máximo de 10 días hábiles.
8	No actualización y/o entrega de documentos post cambios generados en los sistemas (mejoras, modificaciones, optimizaciones, etc.)	5 UTM por cada vez
9	Rechazos por mala calidad en la realización de requerimientos, entendiéndose como mala calidad la detección realizada por IMC y áreas de negocios que afecte el resultado esperado, atrase procesos o producto de su mala calidad afecte a otras áreas de negocios en su operación o procesos.	5 UTM por evento
10	Incumplimiento de los plazos comprometidos.	1 UTM por día de no cumplimiento
11	Ejecución de acciones no autorizadas en ambientes de producción, tal como correr procesos no validados en desarrollo y qa, modificar estructuras o ejecutar sentencias o cambiar parámetros y datos directamente sobre la base de datos, modificar perfiles de usuarios sin pasar por los procedimientos de autorizaciones, eliminar información en ambiente de producción producto de acciones como las anteriores ya descritas, entre otros.	20 UTM por evento, con un máximo de 5 veces, llegado a ese tope el municipio se reserva el derecho de poner término anticipado de contrato.
12	Incumplimiento de la normativa vigente (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.). Por Ej.: Incumplimiento del Reglamento N° 110 para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia; Incumplimiento de la Ley N° 20.123, trabajo en Régimen de Subcontratación y su reglamento.	3 UTM por incumplimiento
13	No cumplir con la entrega informes solicitados por la IMC o que estén especificados en las Bases Administrativas y Técnicas.	1 UTM por evento y por día de atraso.

#### 14. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

##### 14.1. DE LA RECEPCIÓN PROVISORIA

- Una vez cumplido el plazo del contrato, el contratista deberá solicitar por escrito en el Libro de Control del Contrato al IMC, la Recepción Provisoria del mismo. Para ello se levantará un Acta de Recepción Provisoria la que deberá ser firmada por el contratista, el IMC, el Director de Tránsito y el Director de Tecnología y Gestión Digital.  
La IMC deberá solicitar la dictación del Decreto Alcaldicio que apruebe esta Recepción Provisoria.
- Si en el acto de recepción se encontraren observaciones, se otorgará un plazo adicional desde la fecha en que se anotan las observaciones en el Libro de Control del Contrato. De no cumplirse la solución de las observaciones en el plazo indicado, se cursará la multa respectiva.
- Si el contratista cumple el plazo establecido para solucionar las observaciones, se efectuará la Recepción Provisoria con la fecha correspondiente al término del servicio.

##### 14.2. 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 de éste. La liquidación deberá establecer claramente los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

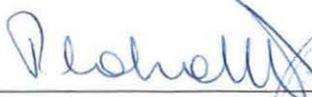
##### 14.3. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

- Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio, la cual se realizará 60 días corridos después de la Recepción Provisoria. Para la Recepción Definitiva, se levantará acta suscrita por el Contratista, el IMC, el Director de Tránsito y el Director de Tecnología y Gestión Digital.
- La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato, serán aprobados 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 hábiles contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

### 15. DEL TERMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Además de las causales de término consagradas en el punto 13 de las Bases Administrativas Generales, se consideran también como causal de término:

- a) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- b) Cuando las sumas de las multas igualen o superen el 8% del valor total del contrato.
- c) Si durante la ejecución del contrato, el Municipio constata que alguno de los antecedentes o documentos que presentó en su oferta fuera falso o estuviera adulterado.
- d) Incumplimiento del SLA General del contrato, en 2 trimestres seguidos.
- e) Por incurrir más de 5 veces en la causal de multa N°11 de la tabla informada en el numeral 13 de las presentes bases.
- f) Incumplimiento de al menos 2 porcentajes mínimos de tolerancia, de forma continua o por separado, respecto del SLA asociado a los requerimientos establecidos por el IMC, en la toma de control, de acuerdo a la forma señalada en el punto VIII, numeral 1 de las Bases Técnicas.
- g) Atraso superior a 10 días hábiles en el cumplimiento de la programación establecida en la Carta Gantt del Servicio N°1.

  
\_\_\_\_\_  
**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
**DIRECTORA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN**



LFAT/MJCG/DLS/dls



## CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

### LICITACIÓN PÚBLICA

#### “SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”

Publicación en Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	11 de diciembre de 2019
Charla Informativa, de carácter voluntaria, en la Sala de Reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, a las 11:00 horas.	16 de diciembre de 2019
Presentación de consultas hasta las 12:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	20 de diciembre de 2019
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	30 de diciembre de 2019
Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.	13 de enero de 2020
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:30 horas.	13 de enero de 2020
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:00 horas.	13 de enero de 2020

**FORMULARIO N°1**  
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

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

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE** (sólo para persona natural)

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	:	
R.U.T.	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	

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

ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN	:	
RUT	:	
RAZÓN SOCIAL	:	
FECHA 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 el presente formulario, firmarlo e ingresarlo al portal [www.mercadopublico.cl](http://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](http://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](http://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)**

<b>LICITACIÓN</b>	:	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente, declara tener la siguiente experiencia en el desarrollo, soporte y mantención de aplicaciones o soluciones en arquitectura web, que involucren flujos de procesos, uso de firma electrónica avanzada y base de datos relacionales bajo plataformas Microsoft. Podrá declarar experiencia tanto en empresas Privadas como Públicas, para las áreas indicadas en el siguiente cuadro, ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2010 a la fecha.

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		Persona de Contacto		Cargo	
	Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)		
	Nombre u Objeto de la contratación					
	Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	Desarrollo para entornos Web				
		Desarrollos en tecnología .NET				
		Desarrollos en tecnología C#				
		Desarrollos en otras tecnologías de lenguajes				
		Desarrollo de soluciones Workflow				
		Desarrollo de soluciones de digitalización que incluya firma electrónica avanzada				
		Desarrollo de soluciones utilizando base de datos Microsoft SQL Server				
		Desarrollo de soluciones utilizando base de datos ORACLE y/o SQL SERVER				
		Desarrollo de soluciones que involucren interoperabilidad e integraciones entre distintos servicios, entidades y/o empresas.				
	Documento acreditador					

\* Nota: Para declarar su experiencia el proponente podrá replicar un máximo de 5 veces el cuadro precedente. En caso de declarar más experiencias, la comisión evaluadora solo revisará y evaluará las 5 primeras experiencias declaradas. \*

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)**

<b>LICITACIÓN</b>	:	“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**PROPUESTA TÉCNICA**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

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 folletos con características técnicas, estos deben ser incluidos en dicha propuesta y en cada punto específico de su propuesta técnica.

<b>NUMERACIÓN Propuesta Técnica</b>	<b>DETALLE REQUERIMIENTO (*)</b>	<b>REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS</b>
1	1.1. Aborda todas las consideraciones generales, siendo estas: a) comunicaciones, b) infraestructura, c) software, d) monitoreo, e) soporte, f) mantención correctiva g) y preventiva, h) mantención evolutiva, i) requerimientos, j) documentación, k) capacitación, l) informes, m) versiones, n) metodología, o) otros.	Punto VII
2	2.1. Metodología para la toma y control del soporte (aprendizaje) a) sobre la infraestructura y disponibilización del ambiente de desarrollo, b) sobre la metodología aplicada a la transferencia de los conocimientos y su aprendizaje, c) sobre los recursos a utilizar y plazos asociados a los dos puntos anteriores.	Punto VIII, número 1
3	3.1. Tecnologías a soportar (Sistemas Municipales que forman parte de los servicios a prestar). Para este punto, el oferente podrá asociar la experiencia declarada, teniendo en cuenta el desarrollar en su propuesta técnica, un resumen de estas experiencias. Deberá describir las tecnologías utilizadas para dicha prestación de servicio.	Punto VIII, número 7

**(\*) 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	:	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB", es:

**A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB**

- I. Servicio de implementación ambiente desarrollo y toma de control soporte, conforme a lo solicitado en las bases técnicas.

SERVICIO N°1	PLAZO DE EJECUCIÓN	A					
		VALOR NETO	MARCAR CON "X"				
IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.	Nuestro plazo total ofertado para la "IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE" es de _____ días corridos <i>Este plazo no puede exceder los 90 días corridos ni ser inferior a 60 días corridos</i>	UF  _____(neto)	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>	Exento de IVA	<input type="checkbox"/>
Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>						
Exento de IVA	<input type="checkbox"/>						

Nota: cabe hacer presente que el valor total del servicio N°1, no podrá ser mayor al 30% del valor total del contrato, de lo contrario la oferta se declarará **INADMISIBLE**.

- II. Servicio de soporte, mantenimiento y mejoras al sistema de permisos de circulación web, conforme a lo solicitado en las bases técnicas.

SERVICIO N°2	VALOR POR "UN MES" DE SERVICIO	B					
		VALOR POR "36 MESES" DE SERVICIO	MARCAR CON "X"				
SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL	UF _____(neto)	UF  _____(neto)  <i>Nota: Multiplicar el valor por "un mes" de servicio por 36</i>	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>	Exento de IVA	<input type="checkbox"/>
Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>						
Exento de IVA	<input type="checkbox"/>						

- III. Valor total del contrato

	<b>A + B</b>
<b>VALOR TOTAL NETO DEL CONTRATO</b> <i>Nota: Valor a ofertar en portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a></i>	UF _____



<b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b> <i>(Impuesto Incluido)</i>	UF _____
---	----------

**B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES**

Ítem	Descripción	Valor Total Neto UF/hora	Impuesto UF/hora	Valor Total UF/hora
1	Valor Hora Servicio Horario Hábil			
2	Valor Hora Servicio Horario NO Hábil			

NOTA:

- Los valores ofertados (en todos los ítems), deberán considerar todos los costos que irroque la entrega de los servicios de soporte, logística, gastos generales y utilidades.

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

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



**FORMULARIO N°5**  
**(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)**

<b>LICITACIÓN</b>	:	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

<b>PARTICIPACIÓN PROFESIONAL O TÉCNICO EN ESTA OFERTA</b> marque con una "X" la(s) que corresponda(n)	<b>Tipos de Especializaciones</b> que Debe Declarar (*)
JEFE DE PROYECTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL</li> <li>• AGILE</li> <li>• SCRUM</li> <li>• MPI</li> <li>• SQL SERVER</li> <li>• ORACLE</li> <li>• .NET</li> <li>• C#</li> <li>• Otras según lo declarado en el punto VIII en su número 7 de las Bases Técnicas.</li> </ul>
SUPERVISOR / ADMINISTRADOR CONTRATO	
ADMINISTRACIÓN PLATAFORMA / INFRAESTRUCTURA	
ESPECIALISTA BASES DE DATOS	
ESPECIALISTA MICROSOFT	
DESARROLLADOR / PROGRAMADOR	
ANALISTA DE PROCESOS	
INGENIERO DE SISTEMAS	
ARQUITECTO DE SOFTWARE	

(\*) declarar según corresponda por cada miembro del equipo, es obligatorio declarar conocimientos y/o especializaciones del tipo gestión, metodología, base de datos, .NET y C#.

NOMBRE APELLIDO	NIVEL ESTUDIOS		RUT N°	
	INGENIERÍA	TÉCNICO		
PROFESIÓN/ ESTUDIOS			ESPECIALIDAD	
AÑO DE TITULACIÓN			AÑOS DE EXPERIENCIA	
CANTIDAD DE CURSOS			CANTIDAD DE CERTIFICACIONES O ESPECIALIZACIÓN	
<i>Describe aquí, el nombre de los cursos y año en que se realizó</i>			<i>Describe aquí, el nombre de las certificaciones y/o especializaciones y año en que se realizó</i>	

PROYECTO	AÑO	INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN

- Replicar este cuadro las veces que sea necesario para acreditar la experiencia.
- Deberá adjuntar curriculum de todo personal acá descrito e incluir toda documentación o información relacionada al área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el servicio.

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



**FORMULARIO N°6**  
**(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)**

<b>LICITACIÓN</b>	:	"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

**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.

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

**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. 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 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 el **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 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.



Providencia

### 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 Oferente o Representante legal  
Providencia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_



**FORMULARIO N°7**  
**CARTA GANTT TIPO**

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

<b>LICITACIÓN</b>	:	“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	

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:
  - a. Importación de equipamiento, licencias, insumos, etc.
  - b. Reuniones de coordinación
  - c. Levantamiento
  - d. Análisis
  - e. Implementar ambiente de desarrollo
  - f. Migraciones de datos
  - g. Actividades y Coordinaciones con terceros
  - h. 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...													

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

**ANEXO A**  
**(ANEXO TÉCNICO)**

**FORMATO TIPO CERTIFICADO DEL MANDANTE**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL MANDANTE</b>	
<b>RUT DEL MANDANTE</b>	
<b>TIPO DE EMPRESA</b>	<input type="checkbox"/> PÚBLICA <input type="checkbox"/> PRIVADA (marcar "x" donde corresponda)
<b>FECHA FIRMA CERTIFICADO TIPO</b>	___/___/___

A través del presente documento, el mandante ya individualizado, certifica que la empresa \_\_\_\_\_ (nombre ó razón social), Rut N° \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_, ha prestado o presta los siguientes servicios, con el objeto y fechas descritas a continuación:

<b>Descripción servicios prestados:</b>				
<b>Periodo comprendido para la entrega del servicio</b>	<b>Desde:</b>	___/___/___	<b>Hasta:</b>	___/___/___
<b>Plazo total de la prestación</b>	<b>Cantidad de meses:</b>		<b>Renovado o incluye renovaciones:</b>	

Da fé de lo anterior, don(a) \_\_\_\_\_, de profesión u oficio \_\_\_\_\_, Rut N° \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_, quien además certifica que dichos servicios se han prestado a entera satisfacción. En caso de requerir mayores antecedentes, o de corroborar los ya aportados, podrá tomar contacto a través de los siguientes datos:

Nombre del contacto que certifica :  
 Correo electrónico del contacto :  
 Teléfono de contacto (fijo / celular) :  
 Dirección del contacto :

\_\_\_\_\_  
Firma de la persona que certifica

\_\_\_\_\_  
Timbre de la empresa

**Notas:**

- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, sea durante la evaluación de ofertas o en cualquier otro momento, como asimismo de tomar acciones legales correspondientes en caso de comprobar falsedad, por lo que el oferente, que entregue información falsa o adulterada será sancionado con la marginación del proceso o el término anticipado del contrato, aún si ya estuviese adjudicado y comprueba posteriormente dicha irregularidad, haciendo efectiva la garantía.
- Sólo se contabilizará la experiencia (señalada en este documento), desde el año 2010 en adelante.



**LICITACIÓN PÚBLICA****"SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA  
DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB"****BASES TÉCNICAS****Diciembre de 2019.**

## I. INTRODUCCIÓN

Hace ya más de 5 años, la Municipalidad de Providencia, ha habilitado la alternativa de obtener el permiso de circulación 100% en línea, el cual, a través del tiempo y producto de la rapidez en la respuesta al trámite realizado por esta vía, ha logrado incrementar año a año la cantidad de nuevos contribuyentes que realizan su solicitud.

Este sistema, ha contado con variadas modificaciones y mejoras a través del tiempo, algunas de estas son:

- Nuevas integraciones y validaciones con entidades externas, para cumplimiento normativo y legal.
- Se implementó una sala de espera en periodo masivo, de tal forma de asegurar la atención, logrando con esta nueva mejora un trámite expedito, sin saturaciones y con buenos tiempos de respuesta.

Cabe destacar que dichas validaciones se encuentran ya automatizadas e implementadas, sin embargo, siempre existirá la posibilidad de nuevos requerimientos en el ámbito de cumplimiento normativo y legal que deban ser incorporados al proceso.

El sistema, en su transversalidad se conecta e integra con otros sistemas (internos y/o externos), los cuales, en su conjunto permiten a los contribuyentes obtener su(s) permiso(s) sin mayores inconvenientes y en un plazo aceptable. Las integraciones y otros detalles, serán explicados más adelante en estas mismas Bases Técnicas.

Por lo anterior, el propósito de la presente licitación, es la contratación de un servicio de SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE VENTA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB, sistema que actualmente consta de las siguientes capas:

1. Ingreso y gestión de un permiso de circulación para particular
2. Ingreso y gestión de permiso(s) de circulación para automotoras
3. Módulo de administración y gestión de solicitudes de permisos de circulación

## II. BREVE DESCRIPCIÓN FUNCIONES ASOCIADAS AL PROCESO

El proceso está a cargo del Departamento de Permisos de Circulación, el cual depende de la Dirección de Tránsito y Transporte Público, la que tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a) Otorgar permisos de circulación a los vehículos, de acuerdo con las instrucciones, dictámenes y legislación vigente.
- b) Planificar y proponer el plan de servicio para el otorgamiento de Permisos de Circulación, en conjunto con otros Departamentos Municipales.
- c) Asignar valores anuales de tasaciones y codificaciones de vehículos, de acuerdo a lo informado por el Servicio de Impuestos Internos.

En tanto, las funciones directas del Departamento de Permisos de Circulación, son las siguientes:

- a) Supervisar y gestionar el otorgamiento y renovación de permisos de circulación.
- b) Velar por la aplicación de las normas generales sobre permisos de circulación.
- c) Velar por el adecuado almacenamiento y archivo de la información relacionada con el registro comunal de permisos de circulación.
- d) Proponer el plan estratégico de atención masiva de permisos de circulación, definiendo recursos humanos, tecnológicos, infraestructura y procedimiento, supervisando su ejecución.

- e) Evaluar el proceso masivo de permisos de circulación y los requeridos por el Instituto Nacional de Estadística.
- f) Mantener el cumplimiento de los contratos y convenios asignados al departamento.
- g) Gestionar el otorgamiento de permisos especiales para traslados de vehículos.
- h) Recepcionar y procesar la base de datos de las tasaciones de vehículos informados por el Servicio de Impuestos Internos, con el objeto de emitir el rol de cargo de los permisos de circulación de la comuna.
- i) Recepcionar y procesar la base de datos, en el sistema de permisos de circulación, de los partes enviados por el Registro Nacional de Multas No Pagadas (RNMNP).
- j) Procesar las solicitudes de devolución de derechos por concepto de permisos de circulación.
- k) Gestionar el pre ingreso de datos de vehículos nuevos, en el sistema del Servicio de Registro Civil e Identificación.
- l) Efectuar la revisión ocular de vehículos motorizados que hubiesen realizado cambios de naturaleza del vehículo.
- m) Efectuar la tasación y codificación de vehículos nuevos.
- n) Registrar e informar los traslados de vehículos a otros Municipios.
- o) Mantener, custodiar y controlar el stock de placas patentes de carros y remolques.

Adicionalmente, el Departamento de Permisos de Circulación cuenta con una oficina técnica, la que tiene las siguientes funciones:

- a) La supervisión de la venta de permisos de circulación por internet.
- b) La inscripción de carros de arrastre y remolque, en el registro municipal de carros.
- c) Llevar el control de taxímetros.
- d) Realizar la entrega de sellos verdes a vehículos nuevos y de duplicados de sellos verdes a vehículos usados.
- e) La inspección y revisión de vehículos por cambio de color o por inspección de número de motor.
- f) La entrega de certificado por renovación de material.
- g) Entrega y registro de placas provisorias y de pruebas.

Descrito lo anterior, el proceso de permisos de circulación es apoyado mediante los siguientes sistemas:

1. Sistema Permisos de Circulación BackOffice, el cual, es utilizado para toda atención presencial relacionada al proceso.
2. Sistema Permisos de Circulación Web, el cual, es utilizado para facilitar la atención en línea a través de internet, durante todo el año, pero principalmente su uso es masivo en las fechas de renovaciones (meses de marzo y agosto).

Cabe señalar, que el propósito principal de explicar las funciones, es para transparentar lo transversal del proceso en cualquiera de sus formas (presencial o web). Aun así, se recalca que el soporte, mantenimiento y mejoras será únicamente a su parte WEB.

El Sistema Permisos de Circulación web, es de propiedad Municipal, por tanto, la documentación en la etapa de toma de control para dicha prestación del servicio, será obtenida a través del Inspector Municipal del Contrato (en adelante IMC) una vez adjudicada la licitación.

### III. NECESIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

Debido al incremento de trámites posibles de realizar a través de internet, siendo estos sistemas facilitadores y descongestionantes, los que a su vez brindan y aportan al tiempo de los contribuyentes al lograr realizar sus trámites de forma no presencial, da cuenta de una realidad y forma nueva de optimizar y gestionar. Por otra parte, esta nueva forma también implica ciertos riesgos y amenazas que para la Municipalidad de Providencia es muy relevante sean debidamente controlados y gestionados, por tanto, este Servicio debe abarcar las siguientes necesidades:

- Que los profesionales que prestarán el servicio, posean los conocimientos requeridos a las tecnologías asociadas al servicio licitado.
- Aplicar una adecuada metodología de toma de control, a fin de capturar la esencia del proceso y su complejidad.
- Aplicar metodologías de gestión de servicio TI, para asegurar buena calidad del producto y servicio.
- Considerar las mejoras necesarias que, por motivos de asesoramiento, ya sea por entidades externas en materias de cumplimiento normativo o asociadas a seguridad y confidencialidad de la información se deban incorporar y/o desarrollar al sistema. Igualmente, toda modificación por nuevas leyes y regulaciones, necesidades del área de negocio y oportunidades de mejora.
- Gestionar toda solicitud, y en cualquiera de sus formas (requerimiento, mejoras, incidentes, etc.). Siempre prevalecer su registro (formalidad), con orientación a satisfacción de los usuarios y mantener los niveles de acuerdo del servicio.
- Velar por el aseguramiento de la disponibilidad, continuidad y la correcta operación de los sistemas.

### IV. HISTORIAL DE ATENCIONES REALIZADAS

Destacamos las siguientes cifras, las cuales fueron obtenidas del último contrato vigente de soporte, mantención y mejoras al Sistema Permisos de Circulación Web. El plazo comprendido, es de los últimos 36 meses.

Incremento por año, permisos web emitidos:

<b>Año Emisión Permisos Web</b>	<b>Cantidad Permisos Web Emitidos</b>	<b>Incremento Respecto Año Anterior</b>
2017	31.416	
2018	37.961	+ 20%
2019	43.693	+ 15%
<b>TOTAL</b>	<b>113.070</b>	

Cabe señalar, que para cada año:

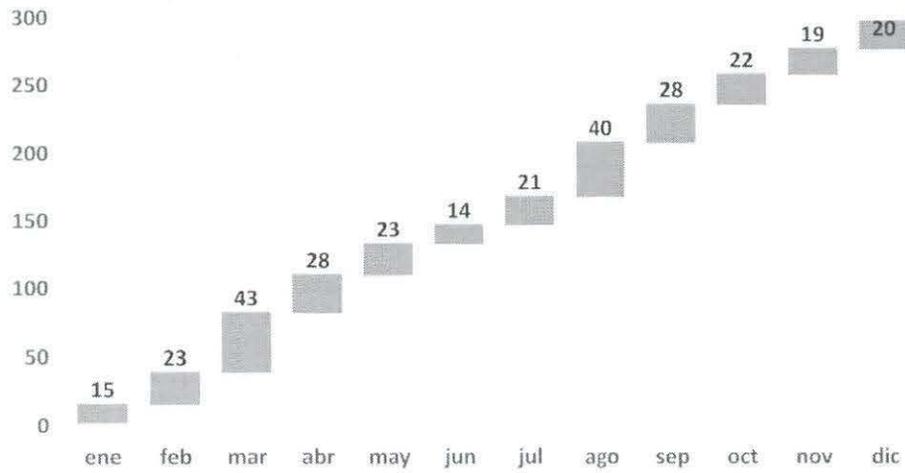
- 2017, la cantidad de permisos web emitidos representó 37% del total (presencial + web)
- 2018, la cantidad de permisos web emitidos representó 42% del total (presencial + web)
- 2019, la cantidad de permisos web emitidos representó 52% del total (presencial + web)

Estos porcentajes, dan cuenta de la fuerza e importancia que toma el proceso vía web, por tanto, hace sentido y toma relevancia las necesidades descritas en el anterior punto III.

Historial de tickets y atenciones generadas por soporte a Sistema Permisos Web:

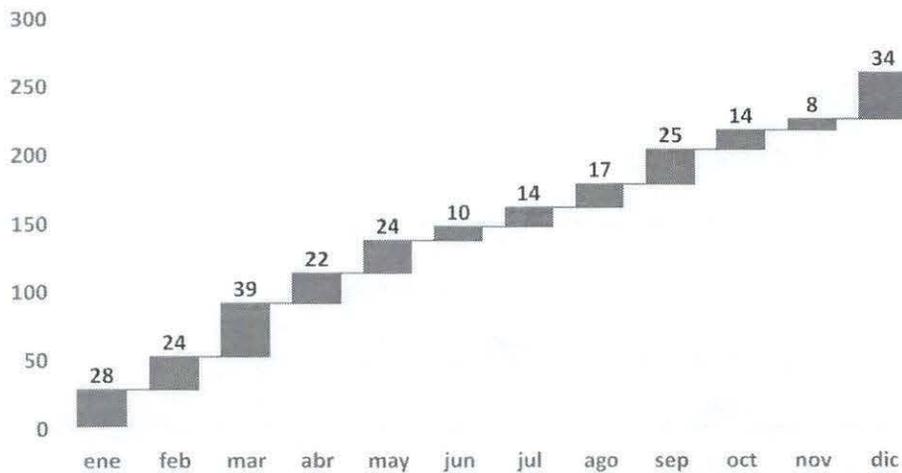
**a) AÑO 2017**

**Ticket por mes año 2017**



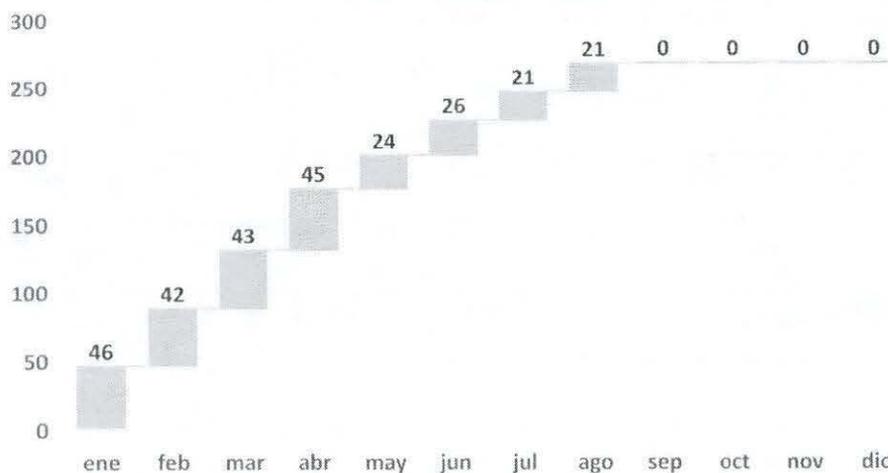
**b) AÑO 2018**

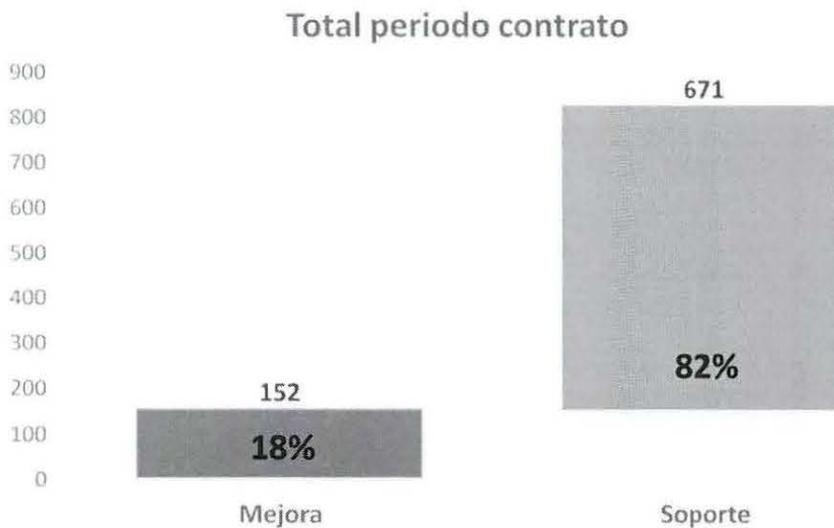
**Ticket por mes año 2018**



**c) AÑO 2019**

**Ticket por mes año 2019**



**d) TOTAL, CATEGORIZADO**

**e) TIEMPO PROMEDIO POR TICKET SEGÚN CATEGORIZACIÓN**

Categoría	Tiempo promedio del total periodo
Mejora	8,53 hrs.
Soporte	2,59 hrs.

**V. OBJETIVOS**

Los objetivos generales que debe considerar el oferente en su oferta técnica, son con miras a cumplir y cubrir toda descripción, cifras, crecimiento, necesidades y cumplimiento del proceso. Para esto:

- Cumplir con la etapa de toma de control, considerando personal idóneo y con los conocimientos para prestar el servicio de soporte, mantenimiento y mejoras.
- Debe considerar el contar con un ambiente de Desarrollo. Su implementación, puede ser en paralelo a la etapa de toma de control. Es propio indicar, que los ambientes de QA y Producción son provistos por la Municipalidad. Por lo anterior, el oferente para su ambiente de Desarrollo puede considerar un ambiente compartido o dedicado en sus propias dependencias.
- Dar soporte al Sistema de Permisos Web, para mantener continuidad operativa de los mismos.
- Hacer mantenimiento CORRECTIVA, PREVENTIVA Y EVOLUTIVA al Sistema de Permisos Web.
- Monitorear el Sistema de Permisos de Circulación Web, de forma autónoma y con parametrizaciones que le permitan obtener posibles indisponibilidades, degradaciones u otros como sin conexión a algún servicio externo (integraciones) o a la base de datos, entre otros posibles que aporten para envío de alertas y notificaciones oportunas y actuar con proactividad.

## VI. PROCESO

### 1. BREVE DESCRIPCIÓN

El proceso está disponible todos los días del año, siendo las fechas masivas (meses de marzo y agosto) en donde se genera la mayor cantidad de solicitud de emisión de permisos de circulación, particularmente con incremento en las dos últimas semanas de cada mes.

En contexto, el proceso de renovaciones de permisos de circulación web, consiste en:

- El contribuyente ingresa al sitio de venta de permisos de circulación web con su RUT y PPU. El sistema valida en esta primera instancia y en línea los datos del vehículo. Todos los datos que no existan en el sistema o no puedan ser validados digitalmente serán solicitados al contribuyente quien deberá subir al sitio siguiendo las instrucciones expuestas. Los antecedentes subidos serán validados por personal municipal.
- La documentación adjunta, es validada con las entidades correspondientes a través de las integraciones existentes y en convenio (no es necesario el resto de la documentación, ya que el municipio cuenta con esta, además es validada en esta instancia).
- Se obtiene un resultado o respuesta respecto de la validez de los documentos adjuntados, a través de las integraciones ya implementadas.
- Dependiendo de la respuesta que se obtenga, si esta es positiva, entonces, pasa a la etapa de pago a través de la tesorería general de la república, ofreciendo todos los medios posibles de pago que son parte del convenio.
- Si el pago es satisfactorio, entonces, se informa el giro y los documentos tanto de comprobante de pago como el mismo permiso de circulación emitido, son generados con su correspondiente FEA. Se gatillan los mails con los documentos electrónicos, quedando estos además disponibles en la plataforma para opción de descarga posterior.

En tanto, el proceso para renovaciones de permisos de circulación web de otras comunas, consiste en:

- El solicitante adjunta (vía web) y sube a la plataforma, el permiso de circulación de la comuna anterior en donde este fue emitido.
- Los encargados asignados al proceso de permisos de circulación web, al momento de recibir una nueva solicitud proceden a su validación, esto es realizado en la forma según se emitió el documento, es decir, si es electrónico con FEA se valida en el sitio y servicio dispuesto por dicha comuna para tal efecto, si es documento no electrónico, entonces, se establece contacto y formaliza consulta con dicha municipalidad, quedando a espera de respuesta.
- Dependiendo de la respuesta que se obtenga, si esta es positiva, entonces, se aprueba la continuación del proceso enviando las notificaciones al solicitante para continuar con el pago a través de la tesorería general de la república, ofreciendo todos los medios posibles de pago que son parte del convenio.
- Si el pago es satisfactorio, entonces, se informa el giro y los documentos tanto de comprobante de pago como el mismo permiso de circulación, son generados con su correspondiente FEA. Se gatillan los mails con los documentos electrónicos, quedando estos además disponibles en la plataforma para opción de descarga posterior.

### 2. INTEGRACIONES

El Sistema de Permisos de Circulación Web, interactúa e integra una serie de chequeos necesarios para poder otorgar y emitir un permiso de circulación como documento válido. Estas integraciones son:



Entidad ó Servicio	Relación	Detalle
Asociación de Aseguradoras de Chile. Registro Nacional de Seguros	Externo	Validación en línea de SOAP.
Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Externo	Validación en línea del Certificado de Revisión Técnica y Gases. Además, verificación del registro de evasión de pago al transporte público. Validación del Certificado de Homologación Individual Electrónico (C.H.I-e), a partir del 04/04/2020 de Acuerdo a Publicación del Diario Oficial del 18/11/2019 (pág. 1 – 3) respecto de resolución núm 3.046 exenta de 23/10/2019.
Tesorería General de la República	Externo	Medios de pago en convenio con la Municipalidad. Cada vez que se pague un Permiso de circulación vía web, el sistema, deberá dar distintas opciones de pago a través del sistema de la TGR.
Sistema FEA de Municipalidad	Interno (sistema municipal)	Firma electrónica avanzada.
Servicio Web de Pagos Girados de Municipalidad	Interno (sistema en arriendo)	Validación de pagos realizados. Cada vez que se pague un documento, el sistema de Permisos de Circulación web debe notificar al sistema de tesorería Municipal.
Servicio Web de Direcciones de Municipalidad	Interno (sistema municipal)	Validaciones de direcciones de Providencia (calle y número entre los más relevantes).
Servicio Web Registro de Multas no Pagadas	Interno (sistema municipal) Carga masiva anual	Verificación del Registro de Multas No Pagadas (RMNP).
Gmail Corporativo Municipalidad	Externo	Envío de permiso vía correo electrónico.

## VII. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO

El proveedor, debe cumplir los siguientes aspectos generales del Servicio:

Aspecto	Requisito
<b>Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer enlace Internet o dedicado con la MDP para conectarse remotamente.</li> </ul>
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer infraestructura propia para DESARROLLO.</li> </ul>
<b>Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer del Software necesario para desarrollar y dar soporte AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar herramientas de monitoreo sobre EL SISTEMA.</li> </ul>
<b>SopORTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restituir funcionamiento AL SISTEMA a la normalidad en el menor tiempo posible frente incidentes, que degradan o interrumpen los servicios que entregan AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Mantención Correctiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para corregir problemas derivados de incidentes o de funcionamiento deficiente AL SISTEMA.</li> </ul>

<b>Mantenimiento Preventiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para un óptimo funcionamiento del SISTEMA, junto con prevenir incidentes y su gravedad.</li> </ul>
<b>Mantenimiento Evolutiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para mejorar las funcionalidades y operación del SISTEMA.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver requerimientos relacionados AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizada documentación del SISTEMA.</li> </ul>
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer capacitaciones a los usuarios del SISTEMA y preparar documentación de apoyo.</li> </ul>
<b>Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes.</li> <li>Entregar informe CAUSA RAZO para los problemas declarados como tal.</li> <li>Entregar informe quincenal horas consumidas del servicio.</li> <li>Entregar informe mensual del servicio.</li> <li>Entregar informes a demanda.</li> <li>Otros informes con propuestas de mejoras, basadas en detección de posibles optimizaciones y/o experiencias de otras instituciones.</li> </ul>
<b>Versiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar versiones de los programas fuentes que soportan AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con metodología de desarrollo, control de calidad y buenas prácticas en gestión de servicios.</li> </ul>
<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar Servicio en modalidad "off-site", es decir el personal de EL PROVEEDOR no se encuentra en la MDP y se conecta remotamente.</li> </ul>

## VIII. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

### 1. SERVICIO 1, IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE

El propósito del SERVICIO 1, es generar la instancia para disponibilizar el ambiente de Desarrollo con todos los sistemas, componentes y sus bases de datos, además, realizar la transferencia de conocimiento y el aprendizaje necesario para la entrega del posterior Soporte, Mantenimiento y Mejoras Mensual (en régimen normal, una vez aprobado este SERVICIO 1). Las fases que debe contemplar y los plazos que no debe exceder son:

N°	Fase a ejecutar por el proveedor	Plazo
1	Instalar EL SISTEMA y sus componentes en su propio ambiente (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos).	No puede exceder los 90 días corridos, ni ser inferior a 60 días corridos.
2	Aprendizaje de los sistemas .	

Este plazo (del SERVICIO 1), regirá desde la fecha de suscripción del acta de inicio del servicio. La MDP, se compromete desde dicho plazo a prestar toda la colaboración, a través de su personal técnico.

Para un buen cometido de lo anterior, se realizará:

- Entrega de programas fuentes del SISTEMA.
- Entrega de información de Softwares (y sus versiones) utilizados.
- Entrega de documentación disponible del SISTEMA.
- Entrega de copia parcial o total de las bases de datos necesarias.



- Realizar capacitaciones respecto del SISTEMA.
- Asesorar y colaborar permanentemente con EL PROVEEDOR durante la instalación del SISTEMA.

Es responsabilidad del PROVEEDOR disponer de su propia infraestructura para Desarrollo, que incluye Comunicaciones (adecuada conexión a Internet o enlace dedicado a la MDP para conectar remotamente), servidores, estaciones de trabajo, dispositivos de almacenamiento y todo lo necesario para dar el Servicio. Asimismo, deberá disponer de todo el Software para desarrollar y dar soporte AL SISTEMA y sus componentes. Para disminuir costos podrá utilizar versiones libres o específicas como es el caso de Oracle Express, sin embargo, deberá asegurar compatibilidad al momento de pasar a ambientes de QA y Producción, que son provistos por la MDP.

Dentro del plazo ofertado (debe respetar el mínimo y máximo de días corridos de tabla anterior), y a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del SERVICIO 1, EL PROVEEDOR deberá conocer EL SISTEMA, aprender a utilizarlos e interiorizarse de todos los aspectos necesarios para dar soporte y desarrollar sobre los mismos. Durante este tiempo (de implementación ambiente desarrollo y toma de control, debe ser en paralelo), el soporte y mantención será dado por la MDP, pudiendo EL PROVEEDOR como parte de la metodología involucrar dicha instancia de soporte (con apoyo de personal técnico de la MDP), para facilitar la transferencia del conocimiento y el aprendizaje del personal que EL PROVEEDOR asigne al Servicio, que pueda conocer a los usuarios claves del proceso, las dependencias, los procesos de las áreas de negocio, etc. De todas formas, dicha metodología será trabajada al inicio del SERVICIO 1 por ambas partes, quedando de común acuerdo la forma de trabajo más idónea.

La MDP consciente que EL PROVEEDOR se encuentra en una fase de aprendizaje (SERVICIO 1) no aplicará multas por incumplimiento de los niveles de servicio acordados, **en adelante SLA**, dado que no es un régimen normal de entrega de servicio y se entiende como una transición con múltiple interacción. Las multas que se podrán cursar en el SERVICIO 1, serán las expresamente indicadas en las Bases Administrativas y que tengan relación a todo atraso respecto de la carta Gantt entregada a la firma del contrato o incumplimientos respecto del personal asignado al servicio.

De forma adicional a lo indicado en párrafo anterior, para el SERVICIO 1, EL PROVEEDOR debe tener en consideración lo siguiente:

- En la toma de control, el IMC le entregará de forma aleatoria la atención directa de requerimientos y/o incidentes, situación que será dada una vez cumplido al menos el 50% del plazo ofertado para el SERVICIO 1. Dichos trasposos de atenciones, tendrán una evaluación que medirá la capacidad técnica (en las áreas informadas en el punto VIII, numeral 7 de estas mismas Bases Técnicas).
- Para lo anterior, EL PROVEEDOR tendrá que cumplir con un porcentaje mínimo de tolerancia respecto del SLA asociado a los requerimientos y/o incidentes aleatorios que le haya(n) sido asignado(s), conforme a la siguiente tabla:

Evaluaciones	Porcentaje mínimo que debe alcanzar
<b>Primera</b>	>= 25% del SLA asociado
<b>Segunda</b>	>= 50% del SLA asociado
<b>Tercera</b>	>= 75% del SLA asociado
<b>Cuarta</b>	= 100% del SLA asociado

- Las condiciones de posible término anticipado, se darán, cuando EL PROVEEDOR no logre cumplir o alcanzar al menos 2 porcentajes mínimos de tolerancia, sea esto de forma continua o por separado. Dichas condiciones, igualmente puestas en conocimiento en las Bases Administrativas Especiales.



Por otra parte, lo indicado en el punto VIII en su numeral 9 NIVELES DE SERVICIO (más adelante descrito, en estas mismas Bases Técnicas), será exigible para EL PROVEEDOR en la entrega mensual del SERVICIO 2, lo que deberá contar con la aprobación del Inspector Municipal del Contrato, **en adelante IMC**, a fin de cumplir los requisitos descritos en las Bases Administrativas (entrega de informes mensuales y otros documentos asociados al estado de pago del mes).

## 2. SERVICIO 2, SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES

El propósito del SERVICIO 2, es dar Soporte, Mantenimiento y Mejoras Mensual AL SISTEMA bajo un régimen normal de operación y en conformidad a todo lo señalado en las presentes Bases (requerimientos, monitoreo, gestión, sla, etc.). Las fases que debe contemplar y los plazos son:

N°	Fase a ejecutar por el proveedor	Plazo
1	Soporte, Mantenimiento y Mejoras Mensual (en régimen normal de operación)	24 meses continuos.

Será responsabilidad de EL PROVEEDOR la entrega del soporte, mantenimiento y mejoras del SISTEMA correspondientes a esta licitación. Se harán exigibles los SLA y se aplicarán las multas que en su mérito según corresponda a los posibles incumplimientos.

## 3. SOBRE LOS HORARIOS DE PRESTACIÓN

### 3.1 Horarios del Servicio

Detalle Soporte	Día / Periodo	Horarios
Operación Hábil	Lunes a viernes (no festivos)	08:30 – 18:30 horas (remoto)
Operación No hábil	Lunes a viernes, sábados y festivos	Extensión fuera de horario hábil casos puntuales programados o urgencias (remoto)
Periodos Masivos	Meses: - Marzo (24/7) - Agosto	De acuerdo a calendario planificado año (remoto)
Monitoreo Sistema Permisos de Circulación Web	Lunes a Domingo	Las 24 horas (remoto)

En el horario normal del servicio se entrega regularmente el Servicio y se aplican los niveles de servicio y disponibilidad exigidos, sin embargo, por la naturaleza propia de los trabajos estos pueden continuar después del horario normal como son en los casos de pasos a producción, incidentes, corrección de problemas y otros que hacen necesario en determinadas circunstancias extender la jornada.

Para mayor claridad de las horas a cuantificar, debe estimar como mínimo el asegurar 4 horas por día hábil. Esto se debe entender, por ejemplo, que, siendo un mes a 31 días, entonces por sus 23 días hábiles, significa que al menos serán 92 horas para dicho mes.

### 3.2 Horario Hábil

La MDP define como horario hábil el descrito en la tabla del anterior punto 3.1. Cabe señalar, que este horario es una definición del horario que la Municipalidad establece y que cualquier prestación recibida en ese horario será considerada como servicio en horario hábil de trabajo.



Sin embargo, todo cambio en EL SISTEMA por obligaciones de ley, normativa o necesidades del negocio se podrán extender fuera de dicho horario en caso puntual y/o de urgencia y/o a fin de no impactar el ambiente de producción en horario hábil al aplicar dichas posibles modificaciones.

### 3.3 Otros Adicionales (eventuales)

Adicionalmente, por nuevas necesidades (requerimientos), la MDP podrá requerir a EL PROVEEDOR la valorización de horas adicionales para cubrir esta nueva necesidad. Esta valorización, será en base al Listado de Precios Unitarios en su forma de Valor Hora Servicio Horario Hábil y Valor Hora Servicio Horario NO Hábil (en sus ítems B.1 y/o B.2 del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS"), las cuales se pueden combinar de acuerdo al desarrollo planificado de dicha actividad. Lo anterior, debidamente formalizado a través de Libro de Control de Contrato y mediante las instancias de aprobación requeridas en Bases Administrativas Especiales en el uso de estos servicios eventuales.

Cabe destacar que el IMC, tendrá la obligación de analizar y validar de acuerdo a su expertis, que la cantidad de nuevas horas valorizadas por EL PROVEEDOR se ajustan al desarrollo de la nueva necesidad, por lo que este último debe obligatoriamente entregar a IMC un detalle que las justifique (carta gantt, cantidad de profesionales, horarios, etc.). El IMC no está obligado a aceptarlas y podrá requerir mayor detalle o fundamento o una nueva valorización.

No pueden imputarse horas eventuales por actividades o acciones originadas en fallas, como defectos en su programación u otras exclusivas de responsabilidad de EL PROVEEDOR.

### 3.4 Horarios Periodo Masivo

Por la alta concurrencia de trámites en línea, principalmente realizados en las últimas dos semanas (donde se concentran los mayores ingresos), el proveedor, debe cubrir todas las actividades necesarias que se puedan extender fuera de horario normal hábil. La calendarización será informada anualmente de acuerdo a la programación realizada por la Dirección de Tránsito y Transporte Público.

## 4. MONITOREO DEL SERVICIO

Definiciones:

1. **Evento:** suceso que es síntoma de una anomalía que podría afectar los Servicios.
2. **Incidente:** evento que ocasiona una degradación o interrupción de uno o más Servicios.

Niveles:

- (1) Crítico: interrupción total o degradación del Servicio tal que impide operar EL SISTEMA.
- (2) Grave: interrupción parcial o degradación del Servicio que permite operar con mucha dificultad EL SISTEMA o afecta alguna funcionalidad crítica de este. La experiencia del usuario está muy afectada.
- (3) Moderado: degradación del Servicio que permite operar en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en EL SISTEMA o afecta alguna funcionalidad no crítica de este.
- (4) Leve: degradación leve del Servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero no afecta de manera significativa la operación.

EL PROVEEDOR deberá configurar sus herramientas (propias) de monitoreo sobre EL SISTEMA para detectar a tiempo eventos relevantes que afectan o pudieran afectar los Servicios facilitando la intervención de las componentes afectadas en el menor plazo posible.

Los agentes de monitoreo (u otros) que disponga EL PROVEEDOR deberán contar con herramientas visuales y alarmas proactivas vía correo electrónico, SMS u otro que notifiquen al IMC de un evento relevante al momento que se detecta.

En caso de incidentes de nivel 1 y 2, EL PROVEEDOR deberá también comunicarse por teléfono celular con el IMC en el menor plazo posible notificando el caso y recibir instrucciones respecto de su atención.

EL PROVEEDOR deberá integrar, siempre que sea posible, herramientas de monitoreo propias de la MDP o de sus otros Proveedores, sobre componentes como enlaces de comunicación, servidores, bases de datos y otros relacionados AL SISTEMA que permitan detectar a tiempo situaciones que pongan en riesgo los Servicios. La integración no implica soporte de EL PROVEEDOR sobre estas herramientas ni tampoco sobre plataformas que forman parte de otros servicios entregados por otros proveedores.

## 5. SOPORTE, MANTENCIÓN Y REQUERIMIENTOS

Definiciones:

1. **Problema:** es la causa principal desconocida de uno o más incidentes.
2. **Error conocido:** causa principal conocida que ocasiona uno o más incidentes.
3. **Workaround:** solución transitoria o alternativa conocida para restaurar total o parcialmente el servicio en caso de incidencia.
4. **Mantenimiento correctiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que soluciona definitivamente un error conocido en EL SISTEMA.
5. **Mantenimiento preventiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que mitiga el riesgo de ocurrencia de un incidente y procura el funcionamiento del SISTEMA en óptimas condiciones.
6. **Mantenimiento evolutiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que mejora y/o agrega una o más funcionalidades o modificaciones a la normativa legal que afecten a AL SISTEMA.
7. **Requerimiento:** solicitud, que puede ser, pero no lo limita a: consultas, extracciones y cruces de datos, migración de datos, cambios de configuración, altas, bajas, modificaciones de cuentas de acceso, capacitación, desarrollo de documentación y otros siempre relacionados AL SISTEMA.

EL PROVEEDOR debe actuar en coordinación y según las instrucciones del IMC para dar el Servicio, en este sentido, es el IMC quien prioriza entre actividades de soporte, mantenimiento, solución de requerimientos, documentación, capacitación y otras actividades.

EL PROVEEDOR debe disponer de un software, del tipo ITSM (IT Service Management), para administrar todos los casos, permitiendo seguimiento y trazabilidad. También deberá proveer a la MDP vista para el registro de casos y seguimiento a su atención.

**SOPORTE:** a continuación, se enuncian las actividades más comunes del Soporte a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. En caso de Incidentes, aplicar todas las acciones y actividades necesarias para restaurar lo antes posible la operación normal del SISTEMA, esto puede incluir pero no lo limita a: aplicación de workaround, modificación/ejecución de query/procedimiento almacenado en base de datos, cambios en tablas de bases de datos, cambios y compilación de programas, cambios en configuración de componentes del SISTEMA, aplicación de parches y otros necesarios para restaurar la condición normal de los servicios.
2. Convocar recursos de apoyo del PROVEEDOR de 2do y 3er nivel en caso que la primera línea no pueda diagnosticar y/o solucionar un incidente.
3. Asistir físicamente a la MDP si el incidente no puede ser resuelto en forma remota.
4. Generar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes de nivel 1 y 2. Este informe debe contener al menos la bitácora de acciones ejecutadas desde que ocurre el incidente hasta que se cierra con la restauración del servicio a la normalidad.
5. En caso de eventos reportados o detectados por la MDP y/o EL PROVEEDOR que pudieran derivar en un incidente, deberá aplicar todas las acciones y actividades necesarias para impedir la materialización del incidente.
6. Mantener registro y estadísticas de eventos e incidentes.
7. Mantener base de conocimiento con el aprendizaje obtenido en la resolución de incidentes.
8. El soporte se limita al desarrollo y/o configuración de las partes que componen EL SISTEMA sin incluir aquellos aspectos propios de la plataforma sobre la cual operan EL SISTEMA, estos pueden ser:
  - Red de Datos
  - Motor Base de Datos
  - Otras Tecnologías no propietarias de la MDP

Sin perjuicio de lo anterior, EL PROVEEDOR deberá hacer recomendaciones en otros componentes en cuanto a óptima operación del SISTEMA.

**MANTENCION:** a continuación, se enuncian las actividades más comunes de la Mantenición a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. La Mantenición puede ser del tipo CORRECTIVA, PREVENTIVA y/o EVOLUTIVA y responden a recomendaciones derivadas de los análisis de EL PROVEEDOR, solicitadas por la MDP u otro origen. Comprende todas las acciones y/o actividades y/o desarrollos necesarios que culminan con una puesta en producción exitosa de los cambios derivados de la mantención.
2. Durante el desarrollo de la mantención previo paso al ambiente de QA de la MDP, debe entregar documentación de la mantención, que puede ser pero no lo limita a: documento de diseño, modificación modelo relacional de la base de datos, modificaciones/nuevos procedimientos almacenados, scripts en base de datos y/o sistema operativo, cambios/nuevos programas fuente, cambios en configuración, manual de uso y operación, planes de prueba, pauta de instalación y vuelta atrás de la mantención y otros documentos necesarios para la certificación de la mantención en ambiente de QA.
3. Una vez realizada la certificación debe entregar la pauta de paso a producción, asistir en caso que se requiera al Comité de Cambios de la MDP, participar en la puesta en producción y prestar toda la colaboración para el éxito de la implementación de la mantención.
4. Mantener registro y estadísticas de las mantenciones realizadas.

**REQUERIMIENTOS:** a continuación, se enuncian las actividades más comunes de Atención de Requerimientos a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. Responder consultas en relación AL SISTEMA
2. Hacer extracciones y cruces de datos
3. Ejecutar migraciones de datos
4. Programar procesos batch necesarios
5. Elaborar y probar planes de contingencia y DRP (Disaster Recovery Plan)
6. Cualquier otra actividad siempre relacionada AL SISTEMA solicitados por el IMC para un buen funcionamiento y operación de los mismos.
7. Mantener registro y estadísticas de los requerimientos.

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

Las mejoras serán requerimientos solicitados por la Unidad Técnica y deberán ser registrados y controlados de igual forma que los incidentes. Éstas serán registradas y recibidas por la unidad técnica a través del Libro de Control de Contrato.

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

**FLUJO EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:** se debe tener en consideración, que es responsabilidad del PROVEEDOR el coordinar recursos propios para llevar a cabo la ejecución de cada actividad de Soporte, Mantenimiento y Mejoras, siendo estos entregados en el SLA que le corresponda de acuerdo



a la priorización o criticidad en se le catalogue. Por lo anterior, las consideraciones y responsabilidad para dicho fin son:

1. Tratar cada actividad como única e individual, por tanto, coordinar los recursos y esfuerzos necesarios para llevarlas a cabo
2. Del punto anterior, tener en claro que sean estos ejecutados de forma paralela o secuencial, es de cargo del PROVEEDOR la coordinación interna de su equipo de trabajo asociado a la prestación del Servicio. Debe dar cumplimiento a los niveles de acuerdo de servicio
3. Todo dimensionamiento de las actividades y esfuerzos a realizar para desarrollarlas, SIEMPRE deben ser previamente informados y transparentados al IMC, quien, con su juicio técnico, podrá solicitar mayores antecedentes o justificaciones de dicha cuantificación de HH para las actividades que estime conveniente su aclaración.

**CONTROL DE HORAS A EJECUTAR O EJECUTADAS:** es responsabilidad del PROVEEDOR, el informar previa evaluación, la cantidad de horas a utilizar para llevar a cabo la ejecución de cada actividad relacionada al Servicio, cubicación de horas que deben ser entregadas al IMC para el chequeo y validación de dicha cuantificación a utilizar. Lo anterior, para el caso de las actividades no críticas, ya que las que, si lo sean, deben ser resueltas por su urgencia y grado de afectación en el menor tiempo posible, aun así, se debe informar de forma posterior el detalle de lo realizado a IMC para su registro u otras aclaraciones que estime conveniente. Este punto es relevante entender de la siguiente forma:

1. No se pagarán horas adicionales que excedan el estimado de horas mes para días hábiles. De igual manera, no se contabilizarán las horas utilizadas en resolver incidentes ocasionados producto de una mala ejecución y calidad del servicio prestado atribuible a responsabilidad exclusiva del Proveedor.
2. El no mantener informado a IMC es causal de multas
3. El IMC tiene la obligación de controlar el Servicio y, por tanto, de solicitar toda la información para llevar a cabo dichos controles
4. El IMC dará el OK a la ejecución de dicha cuantificación de horas proyectadas.

## 6. OTROS ASPECTOS PARTE DEL SERVICIO

**DOCUMENTACION:** documentos regulares a entregar por EL PROVEEDOR acordado con IMC caso a caso:

1. Carta Gantt
2. Documentación de análisis de requerimiento
3. Documentación de diseño de arquitectura y/o de la solución
4. Modelo de la base de datos
5. Manual de uso
6. Manual de operación
7. Manual de capacitación
8. Manual/pauta de mantenimiento
9. Plan de prueba
10. Pauta de traspaso
11. Estrategia de paso a producción
12. Presentación para Comité de Cambios

**INFORMES:** informes regulares a entregar por EL PROVEEDOR acordado con IMC caso a caso:

1. Informe PIR (Post-Incident Report): reporte con cronología de actividades desarrolladas desde que se inició el incidente hasta que se restauró el servicio a la normalidad. Incluye al menos: fecha/hora, acción realizada, responsable, ítem de configuración afectado, comentarios.
2. Informe Causa Raíz: informe con análisis de un problema, causa basal del porque se produce, recomendaciones de cambios y plan sugerido para solución definitiva.
3. Informe Mensual del Servicio: a convenir con el IMC, que resume los aspectos más relevantes del servicio durante el mes, debe incluir al menos: resumen de los incidentes y problemas, resumen requerimientos atendidos, métricas de los niveles de servicio acordados, hechos relevantes en el Servicio, avance en los planes de acción acordado por las partes, análisis del desempeño, capacidades y recomendaciones de mejoras AL SISTEMA. Dichos informes podrán incluir además el siguiente detalle: "n° caso (o ticket), descripción del caso, fecha de ingreso, fecha de término, descripción de los entregables y/o actividades realizadas, observaciones".
4. Otros informes: específicos que puede solicitar el IMC.

**VERSIONES:** mantención de versiones de programas fuentes por EL PROVEEDOR:

1. Debe mantener permanentemente control y orden de los programas fuentes y configuraciones que dan origen AL o LOS SISTEMAS y componentes en ambiente productivo.

**METODOLOGÍA:** de desarrollo, aseguramiento de calidad y buenas prácticas en Gestión de Servicios por EL PROVEEDOR:

1. Debe mantener una adecuada metodología de desarrollo de Software y de aseguramiento de calidad que permita disminuir incidentes en Producción originados en un deficiente proceso de desarrollo y/o de certificación.
2. Debe mantener buenas prácticas en la gestión de servicios que permita cumplir los niveles de servicio, disponibilidad, capacidad y continuidad necesarios para EL SISTEMA.

**REUNIONES DE TRABAJO:** la entrega del servicio es remota, sin embargo, EL PROVEEDOR se obliga a asistir a la MDP en al menos las siguientes situaciones:

1. Incidentes que no pueda resolver remotamente
2. Reuniones de planificación de mantenencias programadas
3. Reuniones periódicas de revisión del servicio (cada 30 días)
4. Reuniones por situaciones de contingencia que afecten o pudieran afectar AL SISTEMA
5. Presentación en Comité de Cambios de la MDP (a solicitud de IMC)
6. Asistencia en la Certificación de los cambios (a solicitud de IMC)
7. Capacitaciones (a solicitud de IMC)
8. Puesta en producción (a solicitud de IMC)
9. Otras reuniones necesarias y convenidas con el IMC

**CALIDAD:** EL PROVEEDOR se compromete durante toda la vigencia del contrato a proponer y recomendar continuamente mejoras AL SISTEMA, evaluar el desempeño de los mismos, identificar falencias y puntos de falla, junto con contribuir en innovaciones que impacten positivamente la experiencia de Servicio en los usuarios del SISTEMA.

**CONDICIONES DEL SERVICIO:** El Servicio a contratar deberá contemplar los siguientes aspectos, condiciones válidas para todas las actividades encomendadas:

- a) Contar con una dotación de profesionales con experiencia en análisis de requerimientos, diseño, implementación y puesta en marcha de sistemas de tecnología de información con un nivel de experiencia que permita cumplir con las actividades comprometidas.



- b) Garantizar la disponibilidad del servicio.
- c) Asegurar la continuidad del servicio.
- d) Contar con procedimientos y metodologías modernas de desarrollo de software.
- e) Contar con mecanismos de administración y control para asegurar que los procedimientos se respeten y se controlen.
- f) Respetar las programaciones y cartas Gantt entregadas.
- g) Flexibilidad al encontrar fluctuaciones en las cargas de trabajo.
- h) Proximidad a las tecnologías y arquitecturas modernas.
- i) Cumplimiento con las leyes y convenios vigentes.
- j) Administrar y mejorar los sistemas de información propios de la Municipalidad.
- k) Cumplir, respetar y mejorar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- l) Gestionar los riesgos, ser proactivo en el funcionamiento del servicio.
- m) Proteger los datos, relativo al funcionamiento de las aplicaciones.

Todos los desarrollos elaborados son de propiedad de la Municipalidad de Providencia.

## 7. DE LAS TECNOLOGÍAS DEL SISTEMA

El Sistema de Permisos de Circulación Web a soportar, mantener y mejorar, está construido e interactúa con las siguientes tecnologías:

- XML/XSD/XSLT/XPATH
- Web Deploy Sobre IIS 7
- Lenguaje C#
- Visual Studio 2008, 2010, 2013
- Framework 3.5 y 4.0
- Entity Framework 6.0
- ASP.Net MVC 4 con Razor
- Web Api REST Json/XML
- DevArt Dot Connect Oracle
- SignalR 2.1 / Bootstrap 2 / JQuery / Ajax
- Oracle PLSQL
- SqlServer SQL
- Actualmente las bases de datos son Oracle 11g y Microsoft SQL Server 2005

## 8. PLAZO DEL SERVICIO

Los plazos serán:

- **SERVICIO 1**, según el plazo ofertado por el proveedor, el cual no puede exceder los 90 días corridos, ni ser inferior a 60 días corridos.
- **SERVICIO 2**, el plazo es de 24 meses, dándose inicio una vez aprobado el SERVICIO 1. Este plazo regirá desde la fecha de suscripción del acta de inicio del Servicio N°2 (entrega de terreno).

## 9. NIVELES DE SERVICIO

Definiciones (en los que aplique):

1. Todos los niveles de servicio y disponibilidad son exigidos durante el horario del servicio.
2. La cantidad máxima por mes establece un valor límite de cantidad de casos a atender que se rigen por el SLA definido. Superado este umbral, EL PROVEEDOR actuara en modalidad mejor esfuerzo.
3. El nivel de cumplimiento por mes define el porcentaje mínimo exigido para que la MDP acepte por cumplido el SLA.

Tabla 1: Instalación y Aprendizaje (desde la fecha de suscripción del acta de inicio del SERVICIO 1)

N°	Descripción	Consideraciones	SLA
1	Instalación de LOS SISTEMAS	Instalación del SISTEMA y componentes en ambiente DESARROLLO propio de EL PROVEEDOR.	>= 60 días corridos y <= 90 días corridos
2	Aprendizaje	Aprendizaje del SISTEMA y componentes. Adquirir capacidad para soportar y mantener sin el concurso de la MDP.	

Tabla 2: Disponibilidad del SISTEMA (en régimen normal e iniciado el SERVICIO 2)

N°	Sistema	Uptime
1	Sistema Permisos de Circulación Web – Periodo normal	98%
2	Sistema Permisos de Circulación Web – Periodos masivos	99%
<b>SLA General Contrato</b>		<b>98,5%</b>

### Notas:

- 1) Las horas afectadas son el tiempo en que el Servicio no operó con normalidad, bajo un incidente de nivel 1 o 2.
- 2) Las horas del mes, corresponde a la suma de todas las horas en el horario del servicio.
- 3) El Uptime se calcula por mes, con la siguiente fórmula:  

$$\text{Uptime} = (\text{Horas del mes menos horas afectadas}) / (\text{horas del mes}) \times 100.$$
- 4) Solo suma horas afectadas aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del PROVEEDOR, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad de la MDP o de sus otros proveedores.

Tabla 3: Solución a Incidentes

		Alta demanda			Baja demanda		
		Nivel de urgencia			Nivel de urgencia		
		Leve	Moderado	Crítico o Grave	Leve	Moderado	Crítico o Grave
Solución de Incidentes	Recepción	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min
	Diagnóstico	60 min	40 min	20 min	120 min	80 min	40 min
	Solución	60 min	20 min	30 min	120 min	40 min	60 min

<b>Continuidad de Servicio</b>	Alta demanda (92 hrs app.) Marzo o Agosto (31 días) 23 días hábiles * 4 horas	Baja demanda (92 hrs app.) Horas mensuales (31 días) 23 días hábiles * 4 horas
	<b>99% por mes</b>	<b>98% por mes</b>

**Notas:**

- 1) El IMC define el tipo de Incidente, según lo definido en el punto VIII numeral 4 MONITOREO DEL SERVICIO.
- 2) El SLA de Solución se mide desde que el IMC ordena la solución del caso. En caso que exista más de un incidente concurrente, el IMC priorizará y definirá la secuencia de atención.
- 3) Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el sistema afectado a una condición normal de operación y es aprobado por el IMC. Esto no implica necesariamente que el problema de fondo este resuelto.

Tabla 4: Planificación de las Mejoras

Nivel	Tipo	Descripción	SLA planificación	Nivel de cumplimiento
1	Critico	Posible generación de incidente critico	<= 2 días corridos	100%
2	Grave	Posible generación de incidente grave	<= 2 días corridos	100%
3	Moderado	Posible generación de incidente moderado	<= 5 días hábiles	90%
4	Leve	Posible generación de incidente leve	<= 10 días hábiles	80%

**Nota:**

- 1) El SLA de planificación se mide desde la solicitud del IMC. Es el tiempo máximo en que EL PROVEEDOR entregará un plan de mejoras, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- 2) El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte EL PROVEEDOR.

Tabla 5: Mantenimiento AL SISTEMA

Nivel	Tipo	Descripción	SLA	Nivel de cumplimiento
1	Mantenimiento	Mantenimiento correctiva, preventiva o evolutiva	Cumplir fecha comprometida por EL PROVEEDOR a la MDP	90%

**Nota:** De existir errores evidentes en la entrega o al momento de certificar falla el 20% o más de las pruebas por responsabilidad de EL PROVEEDOR no se dará por aceptada la entrega y se dará por incumplido el SLA.



Tabla 6: Atención de Requerimientos

N°	Tipo	Descripción	SLA solución	Cantidad máxima por mes	Nivel de cumplimiento
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder.	5 horas hábiles	20	90%
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	2 horas hábiles	5	100%
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	1 día hábil	20	90%
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver.	2 días hábiles	6	90%
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad a resolver.	5 días hábiles	3	90%
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Nota)	2	90%

**Notas:**

- 1) El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.

Tabla 7: Informes del Servicio

N°	Documento	SLA	Nivel de cumplimiento
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%
4	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente.	100%
5	Otros Informes	10 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%

**IX. OTRAS CONDICIONES**
**1. SOBRE EL PERSONAL QUE PROVEE EL SERVICIO**

El equipo de trabajo que provee el servicio para la MDP, debe tener las competencias técnicas idóneas junto con un nivel de experiencia que le permita entregar los servicios objeto de este contrato en calidad y oportunidad. La MDP se reserva el derecho de solicitar cambios en el personal asignado (debidamente formalizado), cuando se afecte la calidad, continuidad y confidencialidad y seguridad de la información del servicio. De ocurrir, EL PROVEEDOR tendrá plazo máximo de un mes para hacer los cambios.



## 2. ENCARGADO DEL SERVICIO Y MATRIZ DE ESCALAMIENTO

Para resolver con agilidad situaciones que se presentan durante la prestación del servicio, se necesita una matriz de escalamiento del PROVEEDOR y de la MDP, que permita individualizar a las personas en sus respectivos roles y jerarquías.

EL PROVEEDOR deberá disponer de un encargado de Servicio como punto único de contacto, que será la primera línea de escalamiento.

La matriz de escalamiento de la MDP y su equivalencia en una estructura organizacional clásica es la siguiente:

Nivel	Rol	Homologación de cargo proveedor
1	IMC	Encargado de Servicio/Coordinador del Servicio/Gestor de Contrato/Key Account Manager/Account Delivery Manager
2	Supervisor Desarrollo y Soporte	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe Departamento de Permisos de Circulación / Jefe Departamento Servicios Tecnológicos	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director de Tránsito y Transporte Público / Director Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Director Administración Municipal	Gerente General

La matriz de escalamiento que proponga EL PROVEEDOR, debe tener coherencia con la homologación de cargos y un mínimo de 3 niveles.

## 3. DE LA PROPIEDAD DE LOS SISTEMAS

Todos los programas fuentes, base de datos, archivos de configuración y documentos relacionados AL SISTEMA que son parte de este proceso de licitación son propiedad de la MDP, así como todos los desarrollos y documentación de cualquier índole relacionados y que se efectúen bajo este contrato.

Se debe entender que toda fuente, no está únicamente ligada a una línea o código escrita en un sistema, sino también lo serán, los procedimientos almacenados y cualquier otro objeto alojado en mismas Bases de Datos y que sea parte del proceso.

EL PROVEEDOR no podrá copiar, replicar y/o adaptar EL SISTEMA o parte de los mismos para ser utilizados con otros de sus Clientes.

## 4. PAGO DE LOS SERVICIOS

Respecto de las condiciones y formas de pago, de acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas Especiales.



## 5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR se obliga durante un período de 3 meses antes del término del contrato, a facilitar todos sus recursos humanos y técnicos para el traspaso del servicio a la MDP u otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

El traspaso puede incluir, pero no lo restringe a actividades de planificación con personal de la MDP y/o del nuevo proveedor adjudicado, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos, documentación, programas fuentes, material técnico y otros relacionados AL SISTEMA.

EL PROVEEDOR, de buena fe, se compromete a realizar todas las actividades que son de su responsabilidad con el máximo de calidad y cumplimiento de los plazos definidos.

La MDP llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del PROVEEDOR y por tanto lo notificará formalmente a través del Libro de Control de Contrato cuando incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulamiento de 3 o más incumplimientos, será objeto de multas, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los perjuicios ocasionados a la MDP.

  
  
V°B°  
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO  
  
JUAN PABLO MUÑOZ GALLARDO  
COORDINADOR DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL  
RHC / CGV