



PROVIDENCIA, 14 OCT 2022

EX. N° 1432 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

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

2.- Que mediante Memorandum N°17.823 de fecha 28 de septiembre de 2022, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a la propuesta pública denominada “SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del “SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública del “SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

3.- **REUNION INFORMATIVA:** A efectuarse en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital ubicada en Avenida Pedro de Valdivia #963, el día 20 de octubre de 2022 a las 12:30 hrs.-

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 12:00 horas del día 28 de octubre de 2022.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 10 de noviembre de 2022.-

6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 18 de noviembre de 2022.-, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N°963, 2° Piso. -

7.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 13:30 horas del día 18 de noviembre de 2022.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 18 de noviembre de 2022.-

9.- **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 \$2.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 31 de enero de 2023.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 17 de octubre de 2022.-



HOJA Nº2 DEL DECRETO ALCALDÍCIO EX. Nº 1432 / DE 2022.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- JULIO ROBERTO LEON GAJARDO
RUT: [REDACTED]
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- ANGELINA DE LAS NIEVES ESPINOZA CHAVEZ
RUT: [REDACTED]
DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO
- MARIA JOSE ROA GONZALEZ
RUT: [REDACTED]
DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal



CVR/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:
Interesados
Dirección de Tránsito y Gestión Digital
Dirección de Control
Archivo

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 17823

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

28 SEP 2022

PROVIDENCIA,

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA

A la Alcaldesa Municipal
ALCALDESA
Denisse López Sepúlveda

Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación denominada "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", para su consideración y trámites correspondientes.

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

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

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
JULIO ROBERTO LEON GAJARDO	Rut: [REDACTED]	DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
ANGELINA DE LAS NIEVES ESPINOZA CHAVEZ	Rut: [REDACTED]	DIRECCIÓN TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO
MARIA JOSE ROA GONZALEZ	Rut: [REDACTED]	DIRECCIÓN TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

V°B° DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

V°B° ALCALDESA

MJCG/DLS/dls
Distribución
- Archivos Correlativos 2022.
- Archivo Carpeta "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	“SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el “SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.

La contratación del servicio de arriendo de sistema y equipos computacionales para el proceso de licencias de conducir de la municipalidad de providencia, incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
SERVICIO N°1, Implementación y puesta en marcha.	Actividades de levantamiento, instalación, implementación, desarrollo, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha del sistema.	No puede ser inferior a 30 días corridos, ni superior a 90 días corridos. El plazo para el Servicio N°1 regirá desde la fecha de suscripción del Acta de Inicio de Servicio.
SERVICIO N°2, Soporte mensual.	Considera la disposición y disponibilidad de la aplicación, plataforma de pago y todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios asociados, así como también, su mantención y ajustes para la continuidad del servicio.	48 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
SERVICIOS EVENTUALES	Valor Hora Analista / Programador Valor Mensual Analista /Programador El desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios en funcionalidades existentes	48 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1.

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

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto para la contratación del presente servicio es de **13.590 UF**.

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

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se realizará bajo la modalidad de **SUMA ALZADA** y a **SERIE DE 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.

1.4. DE LA REUNIÓN INFORMATIVA

Se contempla una **reunión informativa, la cual será de carácter voluntaria**, a realizarse el día, lugar y la hora que se indique en el cronograma de la licitación, publicado en el Portal.

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia, para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo, ofertar de mejor manera. Una vez iniciada esta charla se levantará un "Acta de Asistencia" la cual deberá



ser suscrita por todos los participantes y posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través del portal www.mercadopublico.cl. Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	<p>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td>A nombre de</td> <td>Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$2.000.000.- (Dos millones de pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponde)</td> <td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>31 de enero de 2023.</td> </tr> </table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$2.000.000.- (Dos millones de pesos).	Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" .	Vigencia Mínima	31 de enero de 2023.
A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$2.000.000.- (Dos millones de pesos).								
Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" .								
Vigencia Mínima	31 de enero de 2023.								
2	<p>FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO", conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.</p>								

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2: "EXPERIENCIA DEL OFERENTE", a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos relacionados con la ejecución de Servicios Saas para sistemas de Licencias de Conducir, con un promedio de atención anual de 10.000 personas por contrato o más. Podrá declarar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 en adelante.</p> <p>Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente. a) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> - Decretos de Adjudicación, o - Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u - Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación. <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y/u objeto de la contratación - Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración. - Identificación de Institución mandante. - Promedio anual de atenciones - Nombre y datos de contacto del responsable que lo suscribe. <p>Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de</p>
----------	--



verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.

Para obtener el puntaje máximo basta con que los oferentes declaren y acrediten debidamente 5 experiencias, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.

La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si los documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:

- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.
- En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente.
- Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos.
- No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente.
- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta

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

El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre **"PROPUESTA TÉCNICA"**.

Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, de ser aprobada su propuesta técnica, se citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada **"exposición técnica"**, en ésta, cada proponente expondrá su oferta técnica explicando cómo aborda el sistema propuesto y cada una de las funcionalidades obligatorias detalladas en las Bases Técnicas de la licitación (Anexo A), las que deberán ser demostradas mediante una prueba práctica.

De esta exposición se levantará un acta en la cual se señalará el cumplimiento o incumplimiento de cada una de las funcionalidades obligatorias. Para conocimiento de los oferentes, este documento denominado Anexo N°1 "ACTA DE VERIFICACION FUNCIONALIDADES" se encontrará adjunto dentro de los anexos de la licitación. Este anexo, será completado por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal www.mercadopublico.cl con el resultado de la licitación.

Cabe hacer presente que se admitirán solo aquellas ofertas que cumplan 100% de los requisitos, en el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento se procederá a declarar "INADMISIBLE" esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter "obligatoria".

La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante.

Estas exposiciones tendrán una duración aproximada de 2 horas por proponente y podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente.

La dependencia en que se realice esta actividad contará con un computador con conexión a internet y sistema de



proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición.

*****LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE*****

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal www.mercadopublico.cl, el proponente deberá considerar el Valor Total Neto del Contrato, de acuerdo al monto final obtenido en la letra "C" del Formulario N°4.</p> <p>El Impuesto correspondiente, si es el caso, será el declarado a través del formulario N°4, el cual deberá ser ingresado al portal www.mercadopublico.cl como anexo económico.</p>
2	<p>FORMULARIO N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", a través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. SERVICIO DE ARIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2): el que considera el valor por: <ol style="list-style-type: none"> a) SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA (POR ÚNICA VEZ), cuyo valor no podrá ser mayor al 5% del valor total del contrato de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE. Además, el proponente deberá ofertar el plazo de ejecución del servicio N°1. Cabe hacer presente que, en ningún caso podrá ser inferior a 30 días corridos ni superior a 90 días corridos (de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE). b) SERVICIO N°2: SOPORTE MENSUAL, el que considera el valor mensual y el valor por los 48 meses de servicio. c) VALOR TOTAL DEL CONTRATO 2. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS: 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 INADMISIBLE) <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>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE, LA OMISION DEL PLAZO PARA LE SERVICIO N°1 O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

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

Formulario N°5	:	DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DEL EQUIPO DE TRABAJO
Formulario N°6	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

3. COMISIÓN EVALUADORA

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



PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN															
OFERTA ECONÓMICA	85%	<p>SERVICIO DE ARIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2):</p> <p>Corresponde al VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido) informado en el punto 1, letra C del Formulario N°4, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{PUNTAJE A} = \frac{(\text{Oferta Menor Valor} * 100)}{\text{Oferta a Evaluar}} * 85\%$ </div>															
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	14%	<p>EXPERIENCIA DEL OFERENTE: 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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">DETALLE</th> <th style="width: 20%;">PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 experiencias.</td> <td>100 * 14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 experiencias.</td> <td>80 * 14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td>60 * 14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td>40 * 14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td>20 * 14%</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 * 14%	Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 14%	Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 14%	Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 14%	Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 14%	No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0
DETALLE	PUNTAJE																
Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 14%																
Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 14%																
Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 14%																
Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 14%																
Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 14%																
No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0																
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA	1%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 80%;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="width: 20%;">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, este se resolverá aplicando el procedimiento descrito en el **punto 6.1.1 de las Bases Administrativas Generales**.

4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DEL EQUIPO DE TRABAJO**".
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 "**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**".

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DEL EQUIPO DE TRABAJO**".
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 "**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**".



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

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

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

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°4, letra C "**VALOR TOTAL DEL CONTRATO**".

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

Toda anotación y exigencia de parte del IMC será registrada en el Libro de Control de Contrato, cuando el IMC realice una anotación en este Libro, la escaneará y enviará a través de correo electrónico al Contratista. Por tanto, para este contrato será considerada como medio de comunicación oficial:

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

Por consiguiente, será exigencia que el encargado del contrato, por parte del Contratista, cuente permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

De cada comunicación que se realice por cualquiera de estos medios digitales, el IMC dejará constancia en el correspondiente Libro de Control del Contrato a más tardar el día hábil siguiente, pudiendo adjuntar copia impresa de dichos antecedentes si lo estima necesario.

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

**8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

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

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

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO**9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO**

La Municipalidad se reserva la facultad de disminuir o aumentar el contrato hasta en un 30% del monto original contratado, impuesto incluido. Podrá eventualmente disminuirse en un porcentaje superior al 30%, siempre que para ello exista acuerdo entre ambas partes contratantes o ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de caso fortuito o fuera mayor.

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

9.1.1 DISMINUCIONES DE CONTRATO.

- a) En estos casos el contratista quedará obligado a efectuar las correspondientes rebajas proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda, sin derecho a indemnización o reclamo alguno.
- b) En estos casos la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato se podrá adecuar al nuevo monto conforme lo detallado en tabla inserta en el punto 8 precedente o mantener la vigente.

9.1.2 AUMENTOS DE CONTRATO.

- a) Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- b) No será necesario reemplazar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en la medida que la suma de los aumentos no supere las 300 UTM, ya que en estos casos se entenderán cubiertos por la garantía vigente.
- c) Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 300 UTM el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases.

9.1.3 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE PRECIOS UNITARIOS

Los oferentes deberán presentar como parte de su oferta económica los valores para los Servicios Eventuales a Precios Unitarios, Formulario N°4 numeral 2, en caso que sea necesario solicitar servicios a lo largo de la ejecución del contrato.

9.1.3.1 PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR SERVICIOS EVENTUALES A PRECIOS UNITARIOS

Existirá un documento denominado **Orden de Trabajo** (documento interno municipal), el cual será remitido al contratista a través del correo electrónico informado por él:

- i. En esta Orden de Trabajo se indicará:



- Servicio requerido.
 - Valor de acuerdo a los precios unitarios ofertados a través del Formularios N°4.
 - Deberá contar con las firmas internas y autorizaciones correspondientes.
 - Una vez finalizado el servicio eventual, el IMC deberá ratificar conforme el servicio prestado.
- ii. Al término del servicio eventual el IMC gestionará la emisión de una Obligación Presupuestaria (OP) a fin de obligar el gasto, para luego proceder a la emisión de una Orden de compra.
- iii. Estos servicios serán independientes a los servicios contratados a suma alzada (Servicio N°1 y N°2), por tanto, deberán ser facturados de acuerdo a la Orden de Compra que corresponda.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, detallados en la Orden de Compra.

Cabe señalar que, como lo señala su título, estos servicios serán eventuales, por lo que el Municipio no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo (y consecuentemente Órdenes de Compras) en tiempo ni en monto, sino que la emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio.

Se deja de manifiesto que el contrato que se genere **no implicará tener una relación de exclusividad de los Servicios Eventuales**, pudiendo el Municipio contratar con otro proveedor en virtud de la urgencia o premura con la que se requieran dichos servicios.

Se hace presente que, tanto los aumentos de contrato como los servicios eventuales a serie de precios unitarios, serán imputados al 30% de aumento del valor del contrato original, referido en el punto 9.1 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

10.1. DEL PAGO

10.1.1. SERVICIOS DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

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

- **SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

Corresponderá a un único estado de pago, siendo su valor el informado en EL PUNTO 1, letra A) del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", agregando el respectivo impuesto si correspondiera. El pago se realizará una vez transcurrido el plazo ofertado.

- **SERVICIO N°2, SOPORTE MENSUAL**

Corresponderá a pagos mensuales, por mes vencido, según el **VALOR MENSUAL DEL SERVICIO (impuesto incluido, si correspondiera)**, indicado en EL PUNTO 1 la letra B) del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".

10.1.2. SERVICIOS EVENTUALES

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del **SERVICIOS DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y N°2)**, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta, con el monto informado en la Orden de Compra, por los servicios eventuales ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC

10.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

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



Providencia

Transporte Público:

- a) Su facturación se deberá realizar habiéndose recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato y su formalización con la Recepción Conforme de la OC del Portal, por hito.
- b) Su pago se efectuará a más tardar dentro de los 30 días siguientes de haber sido recibido conforme la boleta o factura, la cual corresponderá al valor total de los servicios ejecutados según lo indicado en el Formulario N°4, y deberá ser presentada por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC.
- c) Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que este haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- d) La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF del último día del mes.

10.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

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

10.3.1. SERVICIOS DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y N°2)

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tránsito. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número e individualización de los trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la ejecución de las obras por el período que comprende al pago presentado.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Informe con el resumen de las actividades desarrolladas mensualmente que incluya el detalle de cumplimiento de los SLAS.

10.3.2. SERVICIOS EVENTUALES

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tránsito. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **ORDEN DE COMPRA** emitida durante el mes (por Servicios Eventuales), recepcionadas conforme por el IMC.

Para Ambos servicios:

- **FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, que será proporcionado por el IMC.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago o informes mensuales requeridos por Bases Técnicas.

11. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

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

- a) El contratista podrá 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.
- b) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.



- c) El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados. Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario N°6 "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste previo a la firma del contrato.
- d) Disponer de equipos computacionales y de los recursos técnicos necesarios para solucionar, en forma rápida y eficiente, cualquier inconveniente de tipo operativo que se pueda producir en las diferentes etapas del proceso.
- e) Cumplir con los SLA del servicio.
- f) Abastecer de todos los insumos para el equipamiento involucrado en la prestación del servicio, que aseguren el normal funcionamiento de éste.
- g) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnica.

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. DEL PLAZO

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1 "Implementación y puesta en marcha":**
No puede ser inferior a 30 días corridos, ni superior a 90 días corridos.
- **Servicio N°2 "Soporte mensual":**
48 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1.

14. DE LAS MULTAS

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

N°	Descripción de la falta	Monto multa
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	2 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	Incumplimiento de la normativa vigente (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.).	1 UTM por incumplimiento
3	Atraso en la implementación y puesta en marcha del sistema, de acuerdo a lo estipulado en la Carta Gantt.	10 UTM por cada día de atraso.
4	Incumplimiento del inicio del Servicio N°2, de acuerdo a lo estipulado en el Libro de Control de Contrato, por causas no imputables al municipio.	10 UTM por cada día de atraso.
5	Indisponibilidad del Sistema (horario hábil y no hábil licencias de conducir), se descontará al tiempo que exceda de aquel permitido según su porcentaje de Uptime.	10 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema.
6	Incumplimiento de la cantidad máxima por mes de incidentes de nivel 1 y 2, estipulado en el punto 7 de las Bases Técnicas.	10 UTM por cada incidente adicional a la cantidad máxima por mes definida para cada nivel.
7	Incumplimiento SLA Atención o Solución de Incidentes de nivel 1 y 2, estipulados en el punto 7 de las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.	10 UTM por cada incumplimiento de SLA.
8	Indisponibilidad mesa de ayuda. Se descuenta al tiempo total permitido según su porcentaje de Uptime.	5 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial de la mesa de ayuda o por día de atraso en su funcionamiento, una vez comenzada la Etapa de Soporte de LA SOLUCIÓN.
9	Disponibilidad del Sistema en horario NO Hábil. Se descuenta al tiempo total de indisponibilidad el tiempo permitido según su porcentaje de Uptime.	5 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema.
10	Incumplimiento de la cantidad máxima por mes de incidentes de nivel 3 y 4, estipulado en el punto 7 de las Bases Técnicas.	5 UTM por cada incidente adicional a la cantidad máxima por mes definida para cada nivel.
11	Incumplimiento SLA Atención o Solución de Incidentes de nivel 3 y 4, estipulado en el punto 7 de las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.	5 UTM por cada incumplimiento de SLA.
12	Incumplimiento en el plazo de entrega del plan Corrección de Problema,	5 UTM por cada plan no entregado en plazo.



	de acuerdo a lo estipulado en el punto 7 Niveles de Servicio, Tabla N° 4 de las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes	
13	No resolución de requerimientos. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes y se limitan a la cantidad por mes definida para cada tipo de requerimiento.	3 UTM por cada requerimiento no resuelto en su plazo definido.
14	Demora en la reposición de equipamiento plazo estipulado en las Bases Técnicas.	3 UTM por cada día de retraso.
15	Demora en la entrega del Informe Post-Incidente en el plazo estipulado en las Bases Técnicas.	3 UTM por cada informe y por día de atraso en su entrega.
16	Demora en la entrega del Informe Causa Raíz.	3 UTM por cada informe y por día de atraso en su entrega.
17	Demora en la entrega del Informe Mensual del Servicio	3 UTM por cada informe y por día de atraso en su entrega.
18	Incumplimiento de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Servicios.	3 UTM por instrucciones que deban ser resueltas antes de 48 horas. 3 UTM por día de atraso cuando la instrucción estipule plazo para su ejecución.
19	Por no contar con personal de reemplazo In situ, en caso de que el personal titular se encuentre con permiso, vacaciones ó licencia médica (informadas con anticipación). En el caso de licencias médicas, por la premura de estas y si así aconteciera, el IMC podrá omitir una multa, pero deberá dar continuidad al servicio vía remota (Punto 4.2 "SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL" Bases Técnicas).	0,5 UTM por hora en que no se cuente con personal In Situ.
20	Por incurrir tres veces las faltas o incumplimientos del personal In situ, señaladas en el (Punto 4.2 "SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL" de las Bases Técnicas).	2 UTM por evento.

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

15. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

15.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato, debiendo establecer en ella los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

15.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

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

La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio, el que dispondrá, además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. Dicho Decreto será notificado al contratista por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

16. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

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

- Atraso superior al 10% en el servicio N°1 "Implementación y Puesta en Marcha del Servicio", que afecte el inicio de éste.
- Cuando la suma de las multas iguale o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor equivalente al 10% del contrato.
- Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.


 PATRICIA CABALLERO GIBBONS
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



FORMULARIO N°1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

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

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

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

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

RAZON SOCIAL	:	
RUT	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	
FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	
SOCIOS (en caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades).	:	
ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	
NOMBRE DIRECTORES - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	
REPRESENTANTE LEGAL	:	
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	
DURACIÓN	:	



C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

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

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

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

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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

FORMULARIO N°2 (ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE DEL OFERENTE O RAZÓN SOCIAL:

El Proponente que suscribe, mediante el presente documento declara poseer la experiencia en contratos relacionados con la ejecución de Servicios Saas para sistemas de Licencias de Conducir, con un promedio de atención anual de 10.000 personas por contrato o más. Podrá declarar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 en adelante, que se consigna a continuación:

NOMBRE DEL CONTRATO	MANDANTE	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	FECHA INICIO CONTRATO	DURACIÓN CONTRATO	PROMEDIO ANUAL DE ATENCIONES

* Se podrán agregar las filas necesarias para declarar toda su experiencia.

NOTA: Para obtener el puntaje máximo basta con que los oferentes declaren y acrediten debidamente 5 experiencias, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

Al Oferente que llene en forma maliciosa el mencionado formulario se le marginara del proceso y se hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta entregada, la cual pasarán a total beneficio municipal.

El oferente que no cuente con experiencia para declarar o acreditar, deberá de igual forma presentar este formulario debidamente firmado.

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

FORMULARIO N°3 (ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá incluir como mínimo, los siguientes antecedentes en la presentación de su Propuesta Técnica:

Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado, soluciones actualmente prestadas. • Certificaciones obtenidas. • Descripción de plataforma (Hosting primario, Hosting respaldo, Procedimientos de respaldo y resguardo de la información, Seguridad de la Información, etc.). • Descripción de las actividades del Servicio 1 de implementación y Puesta en Marcha. • Metodología para abordar Servicio 1.
Servicios 2: Soporte Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción procesos de soporte (procedimientos, escalamientos, protocolos, etc.). • Catálogo del equipamiento computacional ofertado.
Carta Gantt	<ul style="list-style-type: none"> • Debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> - Plazos de Implementación y Puesta en Marcha (Según plazo ofertado en Formulario N°4) - Conformación equipo de trabajo - Reuniones para el traspaso de información y ajuste de procedimientos previos al inicio del servicio - Migración de datos - Capacitación a usuarios - Plazos de validaciones y pruebas - Otros plazos necesarios a contemplar por el oferente

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 ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta para el servicio denominado "SERVICIO DE ARIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", es la siguiente:

1.- SERVICIO DE ARIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2).

A. SERVICIO 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA (POR ÚNICA VEZ)

	VALOR "A"	
PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN (el cual en ningún caso podrá ser superior a 90 días corridos)	VALOR NETO UF (que se pagará por una única vez)	VALOR TOTAL UF IMPUESTO INCLUIDO (que se pagará por una única vez)
Mi plazo para el desarrollo de la implementación y puesta en marcha es de _____ días corridos contados desde la fecha de inicio del servicio, (No puede ser inferior a 30 días corridos, ni superior a 90 días corridos).	UF _____	UF _____

NOTA: El valor del Servicio N°1 "IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA" no podrá ser mayor al 5% del valor total del contrato, de lo contrario la oferta se declarará **INADMISIBLE**.

B. SERVICIO 2: SOPORTE "MENSUAL"

DETALLE	VALOR NETO MENSUAL UF
Servicio de Software (Incluye los aplicativos de Licencias de Conducir)	UF _____
Plataforma de Continuidad Operativa	UF _____
1 Tótem de auto atención (con insumos)	UF _____
27 PC tradicional	UF _____
8 PC touch	UF _____
5 Computadores NUC /mini	UF _____
17 Impresora multifuncional de escritorio B/N (con insumos)	UF _____
3 Impresoras Láser a color (con insumos)	UF _____
5 Impresoras Térmica (con insumos)	UF _____
5 Tablet	UF _____
5 Cámara Digital / con soporte	UF _____
16 Licencias Office	UF _____
3 Licencias Adobe Acrobat	UF _____
1 técnico In Situ	UF _____
VALOR NETO MENSUAL UF	Σ UF _____



"VALOR B"	VALOR NETO 48 MESES (VALOR NETO MENSUAL x 48)	UF _____
	IMPUESTO	
	VALOR TOTAL 48 MESES IMPUESTO INCLUIDO	

C.VALEN TOTAL DEL CONTRATO

VALOR "A"	VALOR "B"	VALOR TOTAL CONTRATO = (VALOR "A" + VALOR "B")
UF _____ NETO	UF _____ NETO	UF _____ NETO Este es el valor que se debe ofertar a través de la plataforma www.mercadopublico.cl
	IMPUESTO	
	VALOR TOTAL DEL CONTRATO IMPUESTO INCLUIDO	

2.- LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (SERVICIOS EVENTUALES)**NUEVAS FUNCIONALIDADES O CAMBIOS EN FUNCIONALIDADES EXISTENTES**

Nuestra oferta de Precios Unitarios para el servicio denominado "SERVICIO DE ARIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", a través, del cual se podrá encargar el desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios en funcionalidades existentes, es el siguiente:

ÍTEM	VALOR UNITARIO UF	AFECTO IMPUESTO %
Valor Hora Analista / Programador		
Valor Mensual Analista /Programador		

Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irroque la prestación del servicio, insumos, gastos generales y utilidades.

Esta lista de precios unitarios no aplica para modificaciones producto de cambios en el marco regulatorio o perfeccionamiento del software desarrollado por el proveedor.

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

**FORMULARIO N°5
(ANEXO ADMINISTRATIVO)**

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DEL EQUIPO DE TRABAJO
NOMBRE DEL OFERENTE O RAZÓN SOCIAL:

El adjudicatario que suscribe, mediante el presente documento declara el equipo de trabajo que pondrá a disposición del contrato.

ROL DENTRO DEL EQUIPO	INDIVIDUALIZACION DEL EQUIPO	OBSERVACIONES
Jefe de Proyecto		Éste actuará como contraparte en la prestación del servicio. Cabe hacer presente que no se requiere de su dedicación exclusiva sino de su disponibilidad cada vez que se requiera. Para ofertar sólo deberá describir el perfil del profesional que propone.
Soporte mensual in-situ		Deberá considerar a un profesional de dedicación exclusiva en dependencias municipales para que apoye el funcionamiento permanente del sistema de Licencias de Conducir, conforme a los horarios de trabajo informados.

NOTA:

Respecto del personal que destine al periodo de implementación y puesta en marcha, será responsabilidad del adjudicatario contar con el personal necesario para dar cumplimiento a las actividades de instalación, implementación, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha de los sistemas indicados **dentro del plazo ofertado**. Este equipo deberá ser individualizado al momento de la suscripción del contrato presentando además los antecedentes curriculares y el rol que ejercerá cada uno de ellos en cada etapa.

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

FORMULARIO N°6 (ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

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

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

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

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

- Asegurar la transmisión de la información, mediante canales seguros y con el debido cifrado de esta. En caso contrario contemplar enlaces dedicados de comunicación punto a punto, contemplando encapsulación mediante VLAN de uso exclusivo para el servicio.
- Mantener seguridad en los accesos, de tal forma que esta no sea ilegítimamente accesible y por tanto revelada por una tercera persona sin contar esta con la debida autorización por parte de la Municipalidad.
- Cualquier información, ya sea nombres de usuarios, cuentas de correos, preferencias, número de cédula de identidad, nombres completos o cualquier información de carácter privado o personal, no deberá ser cedida a terceros, incluso luego de caducado el contrato.
- Adoptar todas las medidas, tanto organizativas como técnicas, para reguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros con la finalidad de evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos.
- Cada una de las partes, acuerda mantener la confidencialidad de la Información de la otra parte, durante un periodo de tres años contados desde la fecha del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en ley N°19.628, respecto de datos de carácter personal, si corresponde.
- De igual forma, cada una de las partes acuerdan revelar la información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes que requieran el acceso a la Información Confidencial en términos del presente contrato y quienes deberán protegerla contra su revelación no autorizada. Nos obstante lo anterior, el presente contrato que se suscriba, sus anexos, y la resolución que los apruebe, son públicos y como tal se informarán a través del portal Mercado Público, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- La Municipalidad comprende que esta prestación de servicio no implica la transferencia, compra o ceder bajo alguna forma la propiedad intelectual o parte de esta a la Municipalidad. Sin embargo, el prestador del servicio será penalizado bajo los aspectos legales que correspondan si realiza violación a los derechos de propiedad intelectual de cualquier información que este almacenada en el servicio.
- La Municipalidad podrá solicitar en cualquier momento de vigencia de prestación del servicio, el auditar la vigencia de los procesos relacionados con la Seguridad de la Información y sus certificaciones asociadas.
- En el caso que la Municipalidad no continúe con los servicios prestados, ya sea, por término anticipado o por cumplir el plazo legal convenido, el prestador del servicio debe facilitar las condiciones técnicas para que la Municipalidad pueda migrar el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628.
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) poseer y cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

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

3.- MODIFICACIONES

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

4.- RESPONSABILIDAD

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

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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

DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

2. Seguridad de la información.

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

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

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

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

3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el artículo 45 del Código Civil, el **Prestador del Servicio** deberá notificar a la **Municipalidad de Providencia** inmediatamente y por escrito de dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de la misma.

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

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

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

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

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

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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

La terminación del Contrato se efectuará por vía administrativa, sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la **Municipalidad de Providencia** considere que se cumple con las causales que se establecen en las Bases Administrativas de la Licitación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

Providencia ___ de _____ de 2022

BASES TÉCNICAS DE SERVICIOS

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE ARRIENDO DE SISTEMA Y EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA EL PROCESO DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

El propósito de esta licitación es contratar el Servicio de Arriendo de Sistema y Equipos Computacionales para el Proceso de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Providencia. Las presentes Bases Técnicas definen y establecen los requerimientos necesarios para el otorgamiento de Licencias de Conducir, en materia de arriendo, soporte y mantención de equipos y, de un sistema computacional donde su característica principal sea asegurar la continuidad del servicio.

Este servicio considera el arriendo del sistema, la migración de datos, plataforma de servidores, equipamiento computacional, bases de datos, capacitaciones, enlaces, integraciones y soporte mensual.

Objetivo General

Contar con una solución computacional integral, que permita entregar un servicio eficiente de alto estándar en el Otorgamiento y Control de Licencias de Conducir para los usuarios.

Objetivos Específicos

- Otorgar Licencias de Conducir de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Proveer de adecuaciones a las funcionalidades del sistema que permita la mejora continua del servicio.
- Optimizar los resultados y el tiempo de permanencia del usuario en las dependencias Municipales.
- Contar con herramientas de análisis de datos para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento de los objetivos, se requiere que las empresas que realicen ofertas en la presente licitación, cuenten con sistemas **construidos** para el desarrollo del servicio.

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO

Actualmente, el servicio cuenta con un sistema de Licencias de Conducir, equipamiento computacional y Soporte In Situ, el que en términos generales permite:

- Atender por orden de llegada a los postulantes a Licencias de Conducir.
- Generar un número de atención ingresando el número de rut en un Tótem de atención.
- Ingresar los datos del postulante y los relacionados con las Licencias de Conducir anterior, en el caso de las renovaciones permite traer los datos desde el historial.
- Controlar claves de acceso y privilegios.
- Ingresar y procesar los siguientes trámites en forma separada y/o conjunta:
 - Primera Licencia de Conducir profesional clases A; No Profesional B, C y CR; Especiales D, E y F.
 - Control de Clase Profesional A; No Profesional B, C y CR; Especiales D, E y F con y sin restricción.
 - Extensión a Clases A3 o A5.
 - Duplicados/Cambio de Domicilio.
 - Solicitud de Certificados.
- Cobrar el valor de una Licencia de Conducir.



- Ingresar, evaluar y controlar exámenes Psicosensométricos, Teóricos y Prácticos.
- Entregar evaluación final para entrevista médica, en el caso del examen psicosensométrico.
- Tomar examen práctico en línea, a través, de WiFi.
- Controlar los plazos establecidos por Ley para repetir exámenes pendientes.
- Entregar horas por Internet, cuando se requiera.
- Revisar, aprobar, anular, denegar y no otorgar solicitudes de Licencias de Conducir.
- Emitir y entregar Licencias de Conducir conforme a lo establecido.
- Generar informes de gestión relativos a la operación del proceso.
- Generar archivos planos para el envío de las Licencias de Conducir otorgadas.
- Llevar un registro histórico de las solicitudes de Licencias de Conducir permitiendo consultas posteriores.
- Permitir la integración con distintos sistemas Municipales, como por ejemplo el de Tesorería Municipal y Catastro e Inspección, además, de otros sistemas del Estado como por ejemplo el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- La descripción de las funcionalidades del sistema, se detalla en el **Anexo A**.

2.1. Licencias de Conducir Otorgadas 2021

A modo referencia, se muestra la cantidad de atenciones del año 2021. Cabe señalar, que debido a la pandemia por COVID-19, el control de las Licencias de Conducir de los años 2020-2021-2022 fueron prorrogadas, por tanto, la cantidad de solicitudes se vio afectada.

CLASES DE LICENCIAS OTORGADAS														
Solicitud de Licencia	PROFESIONALES						NO PROFESIONALES							
	A1	A2	A3	A4	A5	Total	A1	A2	B	C	D	E	F	Total
Primera Licencia	0	43	4	34	1	82	0	0	2.200	255	13	0	30	2.498
Control	35	105	46	75	14	275	25	18	9.144	794	83	1	83	10.148
Extensión de clase	0	0	2	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Total						361								12.646
Total otorgada	13.007													

2.2. Horario de Atención de Público

Actualmente el departamento de Licencias de Conducir tiene los siguientes horarios de atención de público:

- Lunes a jueves de 8:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 17:00 horas.
- Viernes de 8:30 a 13:30 horas y de 15:00 a 16:00 horas.
- Sábado de 9:00 a 13:30 horas (2 sábados al mes a definir)

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el arriendo de un software que incluya la disposición de la solución, el hardware necesario para su operación en dependencias del proveedor o donde el municipio disponga, el equipamiento computacional con sus respectivos insumos, la implementación y puesta en marcha de servicio, el resguardo de bases de datos que incluye documentos digitalizados y las posibles integraciones con sistemas municipales y entidades externas, además, de un servicio de soporte mensual In Situ a usuarios del sistema.

El servicio a contratar debe ser integral, entendiéndose por este concepto que la empresa adjudicada debe proveer de todas las funcionalidades, materiales y actividades que sean necesarias para brindar un excelente servicio, dando con ello respuesta a los requerimientos planteados por el Municipio durante la vigencia del contrato, asegurado así, la continuidad del proceso de Licencias de Conducir.



Se define que la solución tecnológica propuesta sea un paquete que cumpla con las funcionalidades técnicas y de integración que este documento indica. Se espera que esta definición se refleje favorablemente en el costo, plazos y calidad de la oferta.

3.1. Especificaciones Técnicas del Servicio

Se requiere que las empresas que realicen ofertas cuenten con el sistema de Licencias de Conducir construido.

3.1.1. Requerimiento Técnico

Plataforma de Servidores

Será provista por el proveedor en dependencias propias o donde el municipio disponga, por tanto, deberá contar con un enlace de datos principal y otro de respaldo hacia la municipalidad que permita un funcionamiento ágil y fluido del sistema.

Se deberá asegurar el resguardo de la información, a través, de un hosting de respaldo a fin de permitir la continuidad del servicio en caso de falla del hosting primario.

Cabe señalar que, las bases de datos y los documentos digitalizados son y serán de propiedad del municipio y deberán estar disponible para su uso.

Migración de datos

La empresa adjudicada deberá migrar todos los datos necesarios para la operación del sistema, por tanto, deberá considerar dentro de la planificación las reuniones de trabajo y coordinación con el actual proveedor, éste traspaso incluye la Base de Datos actual del sistema de Licencias de Conducir y la totalidad de los expedientes digitalizados de los usuarios.

Este servicio incluirá las actualizaciones de nuevas versiones de software, para ello, se deberá presentar un plan de trabajo que garantice la continuidad operacional del servicio.

3.1.2. Requerimiento Tecnológico

Esta propuesta incluye la provisión de equipamiento computacional e insumos para cada una de las etapas del proceso. La cantidad de equipos y las especificaciones de estos se detallan en el **Anexo C**.

Equipamiento e insumos:

- Tótem de autoatención.
- Computadores.
- Minicomputadores NUC.
- Cables HDM, cable auxiliar para salida de audio.
- Conexión a WIFI.
- Plataforma Web para la obtención y pago de certificados en línea con firma electrónica avanzada
- Impresoras multifuncionales láser, blanco/negro y color; impresoras térmicas u otra.
- Licencias Office.
- Licencias adobe acrobat.
- Cámaras fotográficas digitales, no se aceptará cámaras web.
- Base trípode para soporte de cámaras.
- Insumos (rollo de papel, tóner, cartuchos de tinta, entre otros).

El oferente deberá proponer, a propia iniciativa o a solicitud del IMC, la actualización del equipamiento computacional en los plazos estampado en el Libro de Control de Contrato.



3.1.3. Requerimientos Funcionales

La solución presentada deberá cumplir con la totalidad de las funciones obligatorias planteadas en el ANEXO N°1 "FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PARA EL SISTEMA". Estos requerimientos deben ser demostrados por la empresa como parte de su propuesta y revisado durante el proceso de evaluación por la comisión evaluadora.

El desarrollo de requerimientos **no estructurales o no obligatorios** debe ser parte integrante de la oferta al igual que su costo y plazo (No se solicitarán al momento de la prueba técnica). Se hace presente que, para dar inicio al servicio el adjudicatario deberá haber desarrollado el 100% de las funcionalidades (obligatorias y no obligatorias). Los requerimientos obligatorios y no obligatorios se establecen en el Anexo A.

El sistema adjudicado, debe adecuarse a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia, considerando como mínimo las funcionalidades operativas vigentes actualmente y detalladas en el punto **Funciones Administrativas y Operativas del Proceso**.

El sistema deberá proveer de un módulo de administración de usuarios y roles, que debe estar exclusivamente dedicado a esta función, es decir, el acceso a esta funcionalidad del sistema no debe permitir el acceso a otras funciones en el mismo. En particular, los módulos deben permitir la segregación de datos específicos a roles definidos, esto es, se debe permitir que un usuario, a pesar de contar con acceso a una funcionalidad del sistema, solo pueda operar con un subconjunto de datos previamente definido.

El sistema debe implementar la estructura de direcciones actualmente utilizada en los sistemas municipales, a fin de mantener la homologación e integración con los restantes servicios y sistemas. Esta integración se realiza, a través, de un Web Service. De la misma forma, las contraseñas a implementar deben ser seguras y solicitar el cambio al menos cada 180 días. El sistema debe incluir un procedimiento para la recuperación de claves.

Por otra parte, la extracción de datos masivos, debe estar restringida en forma directa desde la aplicación.

El sistema debe considerar el manejo de colas de espera en las distintas etapas del proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir.

El servicio debe proveer de mejoras y adecuaciones de las funcionalidades, ya sea por cambios en la legislación o por requerimientos del Municipio tendientes a dar un servicio de excelencia a los vecinos y usuarios de Providencia.

3.1.4. Requerimientos no funcionales

Seguridad y Auditoría

El sistema se alojará en la plataforma dispuesta por la empresa proveedora o donde el municipio como parte del servicio, la que deberá garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad y capacidad de los servidores que alojen la aplicación y la base de datos, de manera de entregar un servicio de calidad, así como también la continuidad operativa que requiere el proceso de Licencias de Conducir.

Deberá permitir la habilitación de registros de auditoría (logs) para aquellas operaciones que se consideren necesarias, tales como: cambios de registros, autorizaciones, excepciones, entre otros y un ambiente de consulta de éstos, exclusivamente dedicado a esta función. Lo anterior, considerando que se almacenará información de carácter confidencial, por tanto, el servicio debe asegurar la minimización de riesgos asociados a la sustracción de datos e información desde el sistema y/o base de datos, sin la autorización correspondiente.

Debe permitir dar de alta y baja usuarios, permitiendo la administración de Roles, Perfiles y Políticas de Uso, con el fin de administrar y restringir funcionalidades y opciones a las que puedan acceder los Usuarios y Administradores. Además, debe mantener el histórico de las cuentas dadas de baja.

Debe dar facilidades que permitan la consulta e impresión de la información de auditoría, en el rango o fecha solicitada.

Debe llevar un registro de los cambios realizados a cada parámetro que interfiera a nivel general o particular en el sistema y que resulte esencial para la operación, realizar cálculos y/ o entregar algún resultado. Se deberá contar con la trazabilidad de dichas modificaciones a los parámetros, identificando usuario, fecha, hora, tipo de parámetro modificado, valor antes de su modificación y nuevo valor.

El hardware que aloje La Solución, solo deberá responder a necesidades de rendimiento y continuidad operacional, según necesidades del Municipio.

El rendimiento será medido en tiempo de respuesta hacia el usuario y la continuidad operacional por la disponibilidad del servicio conforme a los SLA establecidos.

Debe ser escalable, es decir capacidad para soportar cambios o nuevas funcionalidades que surjan en el tiempo, originadas de las necesidades del servicio, cambios normativos, legales y otros, sin perder calidad en los servicios ofrecidos.

Para el adecuado funcionamiento de la plataforma, la empresa debe asegurar al menos lo siguiente:

- Proveer interoperabilidad, es decir, ser capaz de compartir información con otros sistemas mediante distintos mecanismos como servicios Web, APIs, archivos de intercambio y otros.
- Asegurar disponibilidad según los niveles de servicio comprometidos.
- Asegurar capacidad por el aumento de requerimientos, transacciones y usuarios que se da naturalmente a lo largo del tiempo (plan de capacidad).
- Asegurar adecuados mecanismos de protección y resguardo de los datos, que permitan mantener confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos (seguridad de la información).
- Asegurar un adecuado proceso de cambio y despliegue de modificaciones en producción que permita mantener la continuidad operativa, sin incidentes a consecuencia de los cambios. En caso de falla, debe establecer mecanismos de “vuelta atrás”.
- Asegurar un adecuado monitoreo del servicio en todas las capas que lo componen con el fin de prevenir incidentes y/o detectarlos a tiempo.
- Asegurar un adecuado manejo de incidentes y problemas, que permita durante la operación en régimen minimizar la cantidad de incidentes y en caso que ocurran restaurar el servicio en el menor tiempo posible.
- Asegurar un adecuado manejo de requerimientos de los usuarios con control de tickets y trazabilidad de los mismos.
- Proveer un proceso de mejora continua que asegure la calidad del servicio en el tiempo y la conformidad de las funcionalidades por parte de la Municipalidad.
- Uso de Centro de Datos (Datacenter) que cumpla con alguna normativa o certificación como TIA-942, TIER 2, TIER 3, ISO 9001, ISO 27001 u otra.
- Enlace de comunicación dedicado entre la Municipalidad y el Centro de Datos del Proveedor, que asegure comunicación en todo momento. Esta comunicación debe consistir en un enlace primario y secundario, que vayan por distintas rutas y de preferencia con distintos proveedores.
- Cortafuego (firewall) en el lado del Proveedor que evite tráfico sospecho o accesos desde la red o Internet no autorizados.
- Soporte vigente y contratado del fabricante para todo el hardware utilizado para dar el servicio (equipos de comunicaciones, servidores, storage y otros).
- Servidores con capacidad adecuada en número y velocidad de núcleos, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, capacidad de acceso a disco I/O y otros, que permitan entregar un servicio en óptimas condiciones y tiempos de respuesta.
- Monitoreo permanente de los componentes de hardware y comunicaciones que permitan alertar a tiempo uso preocupante de los recursos disponibles que pudieran comprometer la entrega del servicio y en caso de incidente actuar oportunamente.
- En caso que sea una aplicación Cliente/Servidor debe ser compatible con Windows 10 u 11 64 bits.

- En caso que sea una aplicación WEB debe ser compatible con las versiones vigentes de navegares (Ejemplo Chrome).

4. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

El contrato requerido contará de dos etapas los que se detallan a continuación:

4.1. SERVICIO 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Este servicio considerar las actividades de levantamiento, instalación, implementación, desarrollo, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha del sistema.

El oferente debe realizar el levantamiento del actual sistema de Licencias de Conducir, de manera de desarrollar las funcionalidades que no tengan implementadas, así como también, adaptar los procesos de trabajo de su sistema a los utilizados por el municipio. Deberá contar con los recursos humanos y técnicos, necesarios para el éxito y el desarrollo de la implementación del sistema. Además, de considerar capacitaciones, instructivos y procedimientos para la operación del sistema y sus modificaciones, toda vez que sea necesario y requerido por el municipio.

La empresa deberá capacitar a todos los usuarios del sistema, para ello deberá presentar un Plan de Capacitación de Usuarios, el que deberá considerar los elementos necesarios para la transferencia de conocimiento con respecto a las funcionalidades del sistema.

Esta etapa tendrá un plazo total entre 30 y 90 días corridos desde la fecha de inicio estampada en el Libro de Control de Contrato. Este plazo, además, considera en paralelo las actividades de migración de datos, capacitación, integración con los sistemas municipales y la puesta en marcha del sistema. El detalle general de los plazos se detalla en el punto **Nº10 PLAZOS DEL SERVICIO**.

El Servicio 2 no dará inicio a menos que el Servicio 1 esté finalizado y aprobado por el responsable del contrato y la unidad técnica y quede debidamente registrado en el Libro de Control de Contrato. En todas estas actividades se requiere un acompañamiento activo de la empresa con el objeto de minimizar los efectos asociados a un cambio de sistema.

Todas las actividades deben estar detalladas y formalizadas en una Carta Gantt, con los plazos y responsables. Cada una tendrá una instancia de entrega con aceptación formal por el IMC y el área técnica, quedando registrado en el Libro de Control de Contrato. Su incumplimiento resultará en multas a la empresa.

4.1.1. Implementación, Ajustes del Sistema e Integración de aplicaciones

En esta etapa el oferente deberá realizar una revisión del proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir, de modo de poder ajustar las funcionalidades de su sistema a las requeridas por la unidad, incorporando las mejoras necesarias para cubrir todas las funcionalidades actuales y el correcto funcionamiento.

Las funcionalidades que el sistema debe contener se detallan en el **Anexo A**. Las características de los equipos, los elementos computacionales y los puestos de trabajo se describen en el **Anexo C**.



4.1.1.1. Implementación y Ajustes

Esta etapa deberá incluir, a lo menos, las siguientes actividades:

- Instalar versión del sistema en la plataforma dispuesta por la empresa adjudicada.
- Configurar e instalar todos los equipos y elementos computacionales involucrados para el normal funcionamiento del sistema.
- Entregar la documentación de definición y ejecución del proceso de migración de los datos del actual sistema a la nueva aplicación.
- Definir un plan de trabajo con datos de prueba, para la validación y aprobación de las modificaciones realizadas.
- Entregar plan de pruebas para funcionamiento en paralelo, en caso de ser una empresa distinta a la que actualmente tiene adjudicado el servicio.
- Entregar manuales de usuarios actualizados del sistema.
- Permitir la habilitación de registros de auditoría logs para aquellas operaciones que se consideren necesarias, tales como cambios de registros, autorizaciones, excepciones, exclusivamente dedicado a esta función.
- Asegurar la minimización de riesgos asociados a la sustracción de datos e información desde el sistema y/o base de datos sin la autorización correspondiente.

4.1.1.2. Integración de aplicaciones para la operación del sistema de Licencias de Conducir

Dada la naturaleza del servicio, se requiere que el sistema se integre con otras aplicaciones Municipales y externas, necesarias para su funcionamiento.

Debe considerar que la integración hacia otras plataformas sea bajo estándares abiertos existentes actualmente. Lo anterior, tiene estricta relación con posibles integraciones con otras herramientas cuya finalidad sea mejoras a nivel de gestión, herramientas de planificación de apoyo a la alta Dirección, etc. Por lo anterior, la municipalidad siempre debe tener acceso a la base de dato completa y en línea, a fin de poder auditar, descargar información o integrar sistemas, a través, de un sistema de base de datos como ODBC o similar.

Las características y formas de integración se especifican en el **Anexo B "Integración con Sistemas Municipales"** y se ajustan a las siguientes definiciones de los procesos:

- **WebService de Integración con la unidad de Tesorería Municipal:** Cada vez que se pague una solicitud de Licencia de Conducir, éste debe ser notificado al sistema de Tesorería Municipal que actualmente administra la empresa SMC. Las consideraciones de esta integración, se detallan en documento entregado por la empresa proveedora y que forma parte del **Anexo B**.
- **WebService de Integración con la unidad de Catastro e Inspección:** Todas las direcciones requeridas para el otorgamiento de Licencias de Conducir se obtienen y validan desde el maestro Municipal de Direcciones.
- **WebService de Integración con el Sistema de Juzgados:** sistema de los Juzgados de Policía Local de donde se obtendrán los maestros necesarios para que el proceso de Licencias de Conducir obtenga información oportuna de los estados de causas de postulantes a Licencias de Conducir.
- **WebService de Integración con el sistema de Ministerio de Transportes:** servicio dispuesto por el Ministerio de Transportes y habilitado para obtener las pruebas de evaluación teórica. La empresa adjudicada deberá contar con el WebService de integración.



- **WebService de Integración con el sistema de toma de exámenes psicotécnicos:** integración con la empresa que presta el servicio de evaluación Psicosenométrica y que actualmente administra la empresa Petrinovic.
- **Web Service de integración con Módulo de Firma Electrónica Municipal:** Se requiere de esta integración para la confección de certificados e Informes, además, de los módulos de Revisión y Control y módulo de Firma del Director.

Cada una de las interfaces con los sistemas antes mencionados, deberán considerar un plan de pruebas en forma independiente. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá estar disponible para realizar futuras integraciones que el Municipio requiera o cambios en las indicadas anteriormente.

4.1.1.3. Otras Integraciones

Dada la información que almacena el sistema a contratar, se requiere contar con integraciones con otras aplicaciones Municipales. Al respecto se mencionan las siguientes:

- **DataMart Municipal:** El Municipio, con el fin de mejorar continuamente sus servicios, realiza gestión con la información generada en los distintos sistemas municipales. Por esta razón requiere servicios web que permitan obtener información de los maestros y movimientos del sistema a contratar. Para esto, diariamente el sistema debe generar un archivo EDI en un repositorio con todas las novedades originadas. La Municipalidad desarrollará un proceso para inyectar los datos al DataMart Municipal utilizado por los sistemas de BI (Business Intelligence). El formato del archivo se acordará entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista en el momento de su implementación.
- **Trámites y Servicios Digitales.** El Municipio se encuentra en proceso de levantamiento de diversos trámites y servicios digitales hacia la comunidad. A este respecto, se requiere la integración con dicha plataforma, de manera de satisfacer las necesidades de efectuar pagos o solicitudes hacia Licencias de Conducir de los vecinos de la comuna. Considerando que este proyecto se encuentra en etapas iniciales, la integración deberá ser acordada durante la duración del servicio a contratar.

4.1.2. Migración y Carga de Datos

4.1.2.1. Migración

Para la migración e Instalación de datos, el IMC coordinará una reunión con ambas empresas y la Dirección de Tecnológica y Gestión Digital, para la revisión del plan de migración definido en la propuesta técnica por la empresa adjudicada, de manera de establecer la forma de entrega de la información, plazos y la documentación requerida.

La empresa deberá considerar en su plan de migración, un plan de pruebas de revisión de datos en ambiente de desarrollo, pruebas en paralelo y definición del periodo de estabilización, además, de otras que la empresa considere necesarias.

Una vez realizada la instalación y migración de datos, la empresa deberá contar con el apoyo profesional y técnico necesario para la ejecución de los programas de carga, revisión de los resultados y procesamiento de migración de datos, de manera de asegurar el correcto funcionamiento del sistema. Será responsabilidad de la empresa adjudicada, el ingreso de toda la información posterior al proceso.

Es requisito fundamental para la aprobación de esta etapa, la entrega de toda la documentación y actividades solicitadas, para lo cual la Unidad Técnica tendrá un plazo máximo de 15 días corridos para

la presentación de observaciones si las hubiese, debiendo estamparse en el Libro de Control de Contrato todos los puntos que la empresa deberá corregir y los plazos para su ejecución.

En su plan de trabajo la empresa deberá detallar el paso a producción del sistema y la modalidad en que éste se realizará, asegurándose que todo funcione correctamente, considerando la vuelta atrás en caso de errores y el control de versiones.

La solución se considera estable cuando estén todos los usuarios operando con normalidad y no haya funcionalidades comprometidas pendientes y que, además, se cumplan los criterios de aceptación del proyecto.

Cuando la Municipalidad compruebe que La solución es estable, dará por aceptado el Servicio 1 mediante la consignación respectiva en el Libro de Control de Contrato y se dará inicio al Servicio 2 Soporte Mensual.

4.1.2.2. Carga de Datos

Se considera parte muy importante del éxito del proyecto, la calidad de los datos de La solución. Ésta debe contemplar la migración de los datos del sistema indicado hacia el nuevo Sistema. Para esto entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista se determinará las estrategias más idóneas de migración, así como la información que deberá ser migrada.

La consideración de los datos a migrar, debe contemplar e incluir:

- ***Datos de parametrización del sistema***

Datos referidos a definir el comportamiento funcional del sistema/paquete. La contraparte es el área de tecnología, con colaboración del equipo usuario. Por ejemplo: la parametrización del flujo de trabajo, para identificar los puntos del proceso en que se aplicará control de seguimiento o tracking, definición de perfiles de usuarios, Schedule de procesos, etc.

- ***Datos maestros del sistema***

Son datos referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario. Se pide que el oferente proponga todas las medidas necesarias para asegurar calidad, rapidez y reducción de dependencia de esta actividad del equipo usuario, sin por ello, mantener la responsabilidad final en quienes corresponda. Es decir, se pide alta colaboración hacia el usuario en esta actividad.

- ***Datos transaccionales históricos***

Son datos que dan cuenta de las atenciones realizadas y que están almacenados en los actuales sistemas. Es condición necesaria que el oferente resuelva, de la mejor manera posible, el traspaso de datos desde los actuales hacia los nuevos sistemas. Deben migrarse todos los datos históricos. El proveedor entregará reportes que acrediten la correcta migración de todos los datos históricos.

4.2.SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL

Se entenderá como “soporte” cualquier actividad que permita mantener el sistema contratado operativo de manera continua, es decir, la empresa deberá resolver dentro de los plazos establecidos, cualquier incidencia que interrumpa el normal funcionamiento del servicio.

Este servicio considera la disposición y disponibilidad de la aplicación, plataforma de pago y todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios asociados, así como también, su mantención y ajustes para la continuidad del servicio.

El Servicio de Soporte Mensual tendrá una duración de 48 meses y se dará comienzo cuando se dé por aceptado el Servicio 1. El detalle de los plazos está en el punto **Nº 10 PLAZOS DEL SERVICIO** de las presentes bases.

Algunas actividades a desarrollar en este servicio son:

- Dar inicio al servicio de Licencias de Conducir diariamente.
- Disponer de un tótem de atención que permita la atención por orden de llegada y trámites diferenciados de los postulantes.
- Disponer de equipos computacionales y de los recursos técnicos necesarios para solucionar, en forma rápida y eficiente, cualquier inconveniente de tipo operativo que se pueda producir en las diferentes etapas del proceso.
- Asignar y cambiar claves de acceso de acuerdo con la política Municipal.
- Atender consultas de operación que formulen los usuarios.
- Realizar capacitaciones adicionales a los usuarios que necesiten apoyo.
- Corregir errores de operación.
- Realizar modificaciones y ajustes que aseguren el buen funcionamiento del sistema, por concepto de garantía de calidad.
- Realizar modificaciones y ajustes por cambios en la Normativa Aplicable.
- Efectuar mantención periódica del hardware central y equipamiento computacional que forma parte del servicio contratado.
- Cumplir con los SLA del servicio.
- Reemplazar el equipamiento computacional que presente fallas de operación dentro de los SLA establecidos.
- Efectuar las actualizaciones de software, correcciones de las funcionalidades y mantención del sistema en producción.
- Abastecer de todos los insumos para el equipamiento involucrado en la prestación del servicio, que aseguren el normal funcionamiento de éste.
- Velar por la adecuada disposición final de los insumos computacionales en desuso.
- Entregar un informe con el resumen de las actividades desarrolladas mensualmente que incluya el informe de cumplimiento de los SLAS, el que será requisito para el pago del mes.

Se requerirá de una persona In Situ para dar soporte al sistema contratado en los horarios de atención que el Municipio establezca y que cuente con las competencias debidamente acreditadas para recibir, gestionar y escalar, de ser necesario, los requerimientos operativos y modificaciones propias de la operación normal del sistema.

El horario de permanencia del personal externo es el siguiente:

- **Lunes a viernes de 8:15 a 18:00 horas.**
- **Sábado de 8:45 a 14:00 horas (2 sábados al mes, fechas que serán entregadas al contratista una vez definidas por la unidad)**

La empresa deberá reemplazar a la persona designada a simple petición de la Unidad Técnica, en un plazo máximo de un día en cualquier periodo de prestación del servicio debidamente justificado, cuando el actuar en sus funciones no permita una óptima operación y gestión. Para tal efecto el IMC estará facultado para dar aviso formalmente al proveedor, a través, del Libro de Control de Contrato de las faltas e incumplimientos si los hubiese, y que dan motivos al reclamo. Dichos motivos podrán ser entre otros:

- Constantes atrasos y faltas laborales registradas.
- No llevar a cabo sus funciones, por consiguiente, constantes atrasos en la entrega de los requerimientos y no cumplimientos de SLA.
- Reclamos de los usuarios, constantes y acumulados, ya sea por ineficiencia al realizar sus labores y funciones, mal trato, entre otros de similar índole informados a IMC.
- Uso de lenguaje o comportamiento inapropiado u ofensivo.
- No respetar el flujo de aprobaciones o las instrucciones del IMC de forma reiterativa.



Cabe destacar, que cualquier personal que preste el servicio y en cualquier forma y momento extraiga, manipule, modifique, ceda, comercialice o exponga información de la Municipalidad, será desvinculado inmediatamente de las funciones que desempeña para la Municipalidad, la que comprobado el echo podrá iniciar las denuncias y acciones legales por afectación directa a la Municipalidad o a terceros producto de tales actos realizados.

El proveedor debe informar oportunamente, los permisos, licencias médicas y vacaciones de su personal In Situ, debiendo asegurar la continuidad de las funciones que se desempeñan mediante un profesional de reemplazo que cuente con conocimientos similares. Se entenderá que, en el caso de licencias médicas, por la premura de estas y si así aconteciera, el IMC podrá omitir una multa por no contar con un reemplazo las primeras 48 horas desde informado, aun así, se podrá dar soporte de forma remota por el mismo plazo de horas.

El proveedor entregará todas las herramientas necesarias para que pueda desempeñar sus funciones de manera satisfactoria (Smartphone con plan de datos, computadora, software, licencias, etc.). En tanto, la Municipalidad proveerá del puesto de trabajo y un anexo telefónico.

Podrá atender llamados o correos electrónicos por consultas generales de la operación del sistema, sin embargo, no podrá ejecutar acciones directas sobre el ambiente de producción, tampoco intervenir bases de datos y ejecutar sentencias que modifiquen, eliminen o agreguen datos directamente sobre cualquier objeto. Además, puede coordinar las necesidades de capacitación de acuerdo a carga y demanda.

El IMC podrá solicitar a este profesional, informes quincenales y mensuales de las atenciones realizadas u otros. El IMC debe contar con credenciales de lectura que le permitan visualizar y consultar en cualquier momento el estado de las atenciones.

Este profesional, no puede realizar modificaciones sin autorización del IMC, ni menos subir cambios o nuevas versiones sin aviso y su autorización previa. Estas acciones deben ser coordinadas y previamente informadas.

Para el caso que se requiera diseñar y/o implementar un nuevo requerimiento que surja del uso del sistema o modificaciones de los procesos incluidos en la presente licitación, su contratación se realizará de acuerdo a los valores ofertados por la empresa en el Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", numeral 2, previa autorización del IMC por Libro de Control de Contrato.

4.3. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y OPERATIVAS DEL PROCESO

4.3.1. Funciones Administrativas

- Otorgar, renovar, suspender y caducar Licencias para conducir vehículos e informar de estos antecedentes al Registro Nacional de Conductores.
- Solicitar el informe de antecedentes para los postulantes a conductores.
- Efectuar los exámenes sensosicométricos a los postulantes a conductores no profesionales y profesionales.
- Efectuar el examen práctico de conducción y teórico a los postulantes a obtener Licencias de Conducir.
- Confeccionar informes Técnico solicitados por los Juzgados de Policía Local u otras reparticiones competentes.
- Mantener actualizado el archivo y registro de Licencias de Conducir.
- Digitalizar los expedientes de los usuarios y disponerlos para consulta en el sistema.
- Supervisar y gestionar sistemas de control para el otorgamiento y control de Licencias de Conducir.
- Velar por la aplicación de las normas generales sobre Licencias de Conducir, fiscalizando el cumplimiento de la ley N° 18.290, decreto supremo N° 170.

- Definir los sistemas de control y velar por el adecuado almacenamiento y archivo de la información relacionada con el registro comunal de Licencias de Conducir emitidas y otorgadas, según lo establece la normativa legal vigente.
- Visar documentos de obtención y/o renovación de Licencias de Conducir.
- Velar por el estricto cumplimiento de los contratos y convenios asignados al departamento.
- Recepcionar y verificar la documentación para la obtención de primera Licencias de Conducir.
- Verificar la idoneidad moral, física y síquica de los conductores conforme a lo establecido en la Ley N° 18.290 y DS N° 170
- Efectuar el otorgamiento, no otorgamiento y denegaciones de solicitudes Licencias de Conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el otorgamiento de duplicados de Licencias de Conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el registro de los cambios de domicilio en las Licencias de Conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el cambio de las especies valoradas de Licencias de Conducir por cambio de datos, solicitado por los usuarios.
- Establecer puntos de destinos por las vías públicas que reúna características generales de tránsito, además, de las condiciones de seguridad para rendir exámenes prácticos, según lo establece la normativa legal vigente.
- Velar por la mantención del instrumental médico especializado del Gabinete Psicotécnico.
- Gestionar el funcionamiento del sistema computacional del Servicio de Registro Civil e Identificación para la obtención de las solicitudes de certificados de antecedentes de conductores.
- Determinar los valores de Licencias de Conducir anualmente, según la Ordenanza Municipal.
- Procesar las solicitudes de devolución de dinero de Licencias de Conducir.
- Estudiar y proponer mejoras a su jefatura, sobre el proceso de Licencias de Conducir.
- Controlar, administrar y supervisar contratos y convenios que mantiene el departamento de Licencias de Conducir con otras entidades gubernamentales y privadas.
- Supervisar la aplicación de las modificaciones a la Ley de Tránsito y otras normativas aplicables.
- Mantener un Gabinete Técnico autorizado por el Ministerio de Transportes, según lo establece el Decreto N° 97 de dicha Subsecretaría.
- Confeccionar informes Técnico-Médico.
- Mantener un archivo sobre la base de carpetas individuales por cada postulante a Licencias de Conducir, el que deberá permitir el resguardo fiel de los documentos y datos que en ellos consten, además, de la obtención rápida y oportuna de los datos que se requieran, según lo establece el Artículo N° 15 del decreto N° 170.
- Gestionar el envío en archivo plano y firma digital, las Licencias de Conducir otorgadas o denegadas al Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Permitir digitalizar la totalidad de la documentación recepcionada en el proceso, resultado de exámenes, licencia emitida.
- Gestionar el escaneo y envío de antecedentes personales a otros municipios.
- Gestionar el envío de documentos de Licencias de Conducir al archivo externo.
- Gestionar la elaboración de informes de ingresos de dinero, cuadraturas, licencias otorgadas, no otorgadas, denegadas, rechazadas, tiempos de atención, estadísticas y otros según requerimientos de la Administración Municipal.

4.3.2. Funciones Operativas

A continuación, se describen las funciones del Proceso de Otorgamiento de Licencias de Conducir por etapa, el que en todo momento deberá realizar las validaciones correspondientes de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.



4.3.2.1. Entrega de número de atención

El módulo de entrega de números de atención, deberá ser un Tótem de auto atención, con pantalla táctil y de estructura sólida, el que deberá permitir el ingreso de los usuarios por número de Rut, desplegar un listado de opciones que irá desde la entrega de número de atención, estado de solicitudes anteriores, aclaración de anotaciones vigentes, derivación a exámenes pendientes, entre otras.

Una vez ingresado los datos, el solicitante recibirá la impresión de un ticket con el número de atención correspondiente, además, éste deberá llevar impresa fecha y hora de ingreso del usuario, logo municipal, la leyenda "Bienvenidos al departamento de Licencias de Conducir de la Municipalidad de Providencia".

El sistema deberá medir el tiempo que demora el usuario en ser llamado por el recepcionista de documentos.

4.3.2.2. Módulo de Recepción de Documentos

El recepcionista llamará por número de atención a los postulantes a Licencias de Conducir, el llamado se reflejará en las pantallas LED dispuestas para ello, este podrá tener llamado de voz.

Este módulo deberá contener las siguientes funcionalidades:

- Mostrar grilla de atención por orden de llegada.
- Mostrar el último registro de datos del usuario que realice control de su Licencias de Conducir.
- Permitir el ingreso de datos de nuevos postulantes a Licencias de Conducir.
- Identificar los tipos de trámite que el usuario desea realizar.
- Permitir filtrar por trámite para una mejor atención.
- Ingresar el número de certificado de antecedentes.
- Controlar el periodo de vigencia de las Licencias de Conducir para extranjeros.
- Permitir el ingreso de la fecha de vencimiento de las cédulas de identidad de chilenos y extranjeros.
- Validar la fecha de vencimiento de las cédulas de identidad de chilenos y extranjeros.
- Eliminar atenciones que queden en la grilla de atención.
- Digitalizar los documentos recibidos y declaraciones juradas.
- Registrar firma y huella dactilar del usuario.
- Imprimir Voucher de pago, el que deberá llevar la siguiente información:
 - Número de solicitud.
 - Fecha y hora.
 - Nombre de usuario.
 - Rut de usuario.
 - Domicilio.
 - Comuna.
 - Tipo de trámite.
 - Clases de licencias de conducir solicitadas.
 - Valor del trámite.
 - Etapas del trámite.
 - Nombre del recepcionista.
 - Información municipal (dirección, teléfono y página web).
- Y las siguientes leyendas:
 - "Pazo para repetir examen teórico y práctico 25 días hábiles"
 - "Para el retiro de su licencia de conducir deberá entregar su Licencia de Conducir Anterior, Artículo 14 D.S. 170"

- “No podrá entrar con aparatos de comunicación o documentos impresos a dar examen teórico. (Art. 11 D.S.170)
- Permitir la impresión de los siguientes formularios:
 - Declaración jurada simple para control por extravío de Licencia de Conductor
 - Declaración jurada simple por extravío para duplicados
 - Declaración jurada simple Ley 20.000 para todos los trámites.

Los formularios deberán contener todos los datos del usuario. El sistema, además, deberá permitir incluir cualquier otro exigido por el municipio.

Esta etapa contempla la toma de fotografía del usuario, por tanto, se requiere que el sistema cuente con un módulo de fotografía, el que puede estar integrado con el módulo de Recepción. Las características de las fotos deberán estar acorde a lo que establece el Decreto N° 23 que fija Especificaciones del documento de Licencia de Conductor, perteneciente al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Se requiere que el módulo, cuente también, con una tabla de cobro amigable, que identifique la totalidad de los trámites y esté acorde a la Ordenanza Municipal. La empresa deberá adaptar esta función en el caso donde la solución propuesta no se ajuste a las necesidades de la unidad.

4.3.2.3. Módulo de Caja

El módulo de caja será donde se pagará la respectiva Licencias de Conducir y deberá contener lo siguiente:

- Ser parte integral del sistema de Licencias de Conducir.
- Contar con una grilla que refleje los usuarios disponibles para pago.
- Imprimir el comprobante de pago, cabe señalar que, una vez que el cajero de por pagada la Licencias de Conducir en el sistema, el usuario podrá continuar con el siguiente paso, de lo contrario deberá quedar como pendiente de pago, sin permitir la impresión del comprobante.
- Registrar digitalmente el comprobante de pago en el sistema.
- El sistema de caja deberá entregar reportes con la siguiente información:
 - Cantidad de ingresos diarios.
 - Cantidad de pagos anulados.
 - Cuadratura diaria de emisión de boletines de pago v/s pagos realizados.
 - Reporte mensual de venta de Licencias de Conducir.
 - Otros necesarios para la gestión.
 - Eliminar los registros pendientes de pago al final de cada jornada.

El sistema deberá permitir la integración con Tesorería Municipal para llevar a cabo el ingreso diario de los montos.

4.3.2.4. Módulos de Exámenes Psicosensométrico y Evaluación Médica.

Una vez pagada la Licencia de Conductor, el usuario deberá esperar ser llamado para rendir los exámenes Psicosensométricos correspondientes.

Examen Psicométrico: se refiere a la reacción simple (freno) y coordinación motriz (test punteado y palanca).

Examen Sensométrico: se refiere a las condiciones físicas (agudeza visual, perimetría visión de profundidad, visión nocturna, encandilamiento recuperación del encandilamiento, visión de colores y audiometría).

El módulo para examen psicosenométrico contendrá:

- Contar con una grilla donde se visualice el listado con los usuarios en espera de atención.
- Permitir ingresar observaciones sobre la toma de exámenes, como por ejemplo visión corregida, lentes intraoculares o lentes ópticos/contacto.
- Derivar resultados a la etapa de evaluación médica.
- Permitir visualizar el primer examen cuando corresponda.
- Permitir trabajar en forma integrada con el sistema para la toma de exámenes psicosenométricos.
- El sistema deberá adaptarse a cambios, si es necesario, para la toma de exámenes.
- Permitir validar y registrar los resultados de los exámenes psicosenométricos.
- Contar con una malla de validaciones que contenga los parámetros establecidos en el Decreto N° 170 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, para verificar de los resultados obtenidos.

Evaluación Médica: se refiere a la revisión de los resultados de los exámenes rendidos por los postulantes por parte del Médico del Gabinete Psicotécnico.

El módulo deberá:

- Mostrar en pantalla los resultados de los exámenes rendidos por los postulantes.
- Tener integrada la evaluación médica, de acuerdo a lo establecido en el Decreto N° 170 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
- Dar la opción de ingresar toda la información necesaria de las conductas observadas al hacer la entrevista personal.
- Permitir dejar en estado de pendiente algún postulante, si así lo estima pertinente.
- Permitir dar una segunda oportunidad a los postulantes que reprueben alguno de los exámenes descritos.
- Permitir otorgar una de las clases de Licencias de Conducir aprobada, en caso que el postulante haya solicitado dos o más.
- Permitir la impresión de los resultados de los exámenes dados por los postulantes.
- Permitir la impresión de interconsultas médicas para los postulantes que, a criterio del médico, sean derivados a algún especialista. (Anexo 3 y 4 Res. 1194)
- Registrar digitalmente la entrevista médica del usuario en el sistema, aprobado y/pendiente.

4.3.2.5. Módulo de Examen Teórico de Conducción

Esta actividad comprende la evaluación de contenidos legales y de conducción de los postulantes. El sistema deberá permitir la integración con la aplicación del Ministerio de Transportes para la toma de este examen.

El examinador deberá:

- Visualizar una grilla con el listado de los usuarios para rendir examen.
- Llamar por número de Rut.
- Mostrar el examen por pantalla, donde el postulante pueda ir seleccionando las alternativas correctas, a través, de un sistema touch.
- Generar el examen en forma aleatoria y diferenciarlo por tipo de clase solicitada.
- Controlar los tiempos del examen por clase.
- Ser flexible ante cualquier actualización de los cuestionarios exigidos por Ley.
- Imprimir los resultados de los exámenes rendidos.
- Registrar digitalmente el resultado de los exámenes del usuario en el sistema, aprobado y/pendiente.
- Entregar fecha para aquellos postulantes que queden pendientes.
- Generar un reporte con los postulantes aprobados, reprobados o pendientes.



4.3.2.6. Módulo de Examen Práctico de Conducción

El sistema deberá estar adaptado para que este módulo permita trabajar en equipos TABLET u otros con baterías de larga duración. El equipo a utilizar deberá contar con el sistema de Licencias de Conducir, red de WI FI y otros que se requieran para el funcionamiento.

El examinador deberá:

- Visualizar un listado con los postulantes a evaluar.
- Tener ingresadas las conductas viales a evaluar.
- Enviar los resultados en línea al sistema computacional.
- Registrar digitalmente el resultado de los exámenes del usuario en el sistema, aprobado y/pendiente.
- Contar con el formulario de evaluación digital con la posibilidad de:
 - Firmar en el equipo la evaluación.
 - Enviar resultado en línea para ser impreso en la emisión de Licencias de Conducir.

4.3.2.7. Módulo de Emisión de Licencias de Conducir

Una vez terminada la evaluación del postulante se procederá a la emisión de las Licencias de Conducir.

Esta etapa cuenta de las siguientes actividades:

Ingreso de antecedentes: se refiere al ingreso del número de certificado de antecedentes al sistema de Licencias de Conducir.

Impresión de resultado de exámenes: se refiere a la impresión automática del resultado de los exámenes rendidos por los postulantes. En caso de problemas el sistema debe permitir la impresión manual.

Emisión de Licencia de Conducir: esta actividad contempla la impresión de las Licencias de Conducir, por lo que el sistema deberá contar lo siguiente:

- Visualizar en el sistema un listado con todas las Licencias de Conducir otorgadas y listas para imprimir.
- Corregir datos por error de ingreso.
- Modificar información referente al usuario, fechas de otorgamiento, próximo control entre otros.
- Filtrar por tipos de clase solicitada, aprobadas, denegadas y no otorgadas, así como también por tipo de trámite.
- Permitir la cuadratura de Licencias de Conducir otorgadas y anuladas.
- Ingresar Licencias de Conducir retenidas por alguna entidad.
- Ingresar bloqueos de Licencias de Conducir.
- Visualizar en el sistema en "Vista previa" la Licencia de Conducir.
- Aprobar la "Vista previa" para que sea visualizada en Módulo de Revisión.

Generación de denegaciones: el sistema deberá contar con un módulo para denegar las solicitudes de Licencias de Conducir que no cumplan con requisitos o no aprueben alguno de los exámenes. Se deberá, además:

- Permitir la impresión de un reporte mensual de solicitudes de Licencias de Conducir denegadas.
- Imprimir hoja de resolución con número correlativo y que contenga, además:
 - Datos del usuario.
 - Rut del Usuario.
 - Fecha de denegación que incluya fecha de inicio y término.
 - Motivo por el cual se deniega o rechaza la solicitud.
 - Nombre de usuario que genera la resolución.

- Nombre y firma de jefaturas.
- Generar archivo plano con F8 para envío al Servicio de Registro Civil e Identificación.

4.3.2.8. Módulo de Revisión y Control de Licencias de Conducir

El módulo de control y revisión de Licencias de Conducir deberá:

- Permitir visualizar un listado con todas las Licencias de Conducir listas para revisar.
- Ingresar estado de aprobadas o pendientes.
- Permitir ingresar los motivos de Licencias de Conducir pendientes.
- Visualizar en el sistema en "Vista previa" la Licencia de Conducir revisada en emisión.
- Aprobar la "Vista previa" para que sea visualizada en Módulo de Firma Director.
- Firmar electrónicamente la "Vista previa" por jefe de Gabinete Técnico
- Encriptar documento firmado.

4.3.2.9. Módulo Firma digital del Director de Tránsito y Transporte Público

El módulo de Firma del Director deberá:

- Permitir visualizar un listado con todas las Licencias de Conducir listas para firmar.
- Visualizar en el sistema en "Vista previa" la Licencia de Conducir.
- Aprobar la Emisión de la Licencia de Conducir.
- Firmar electrónicamente la Licencias de Conducir.
- Registrar digitalmente el documento emitido.

Nota: una vez firmada la Licencias de Conducir, el sistema deberá permitir la impresión automática del documento en Módulo de Emisión.

4.3.2.10. Módulo de Entrega de Licencias de Conducir

Este módulo deberá contar con las siguientes características:

- Visualizar un listado con los usuarios que vienen a retirar su Licencia de Conducir.
- Contar con un módulo que permita visualizar las Licencia de Conducir aprobadas y pendientes con sus respectivas observaciones.
- Registrar las Licencia de Conducir una vez entregadas al usuario.
- Entregar un reporte diario de las Licencias de Conducir entregadas y pendientes.

4.3.2.11. Módulo de Archivo de Tránsito

La etapa de Archivo debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Visualizar en pantalla un listado con las Licencias de Conducir entregadas diariamente.
- Permitir la impresión de una cuadratura diaria de las Licencias de Conducir entregadas que contenga los siguientes datos:
 - Nombre del usuario.
 - Rut del usuario.
 - Fecha de Entrega.
- Permitir el ingreso de las solicitudes de expedientes de otros municipios.
- Hacer seguimiento del estado de las solicitudes enviadas o pendientes.
- Guardar fecha de ingreso y de respuesta de todas las solicitudes recibidas.



- Generar informes mensuales correspondientes con su respectiva medición, es decir, lo solicitado v/s lo respondiendo.

Digitalización de expedientes de conductor

Para el proceso de escaneo de documentos, el sistema deberá permitir almacenar, adjuntar y tener disponible los documentos escaneados para consultas.

Los documentos a escanear son todos aquellos requisitos necesarios para la obtención de Licencias de Conducir, además, de los generados, producto de las evaluaciones de los postulantes.

En términos generales se deben escanear:

- Formulario N° 8 de licencia de conducir.
- Certificado de estudios.
- Certificado de antecedentes.
- Aclaración de partes si corresponde.
- Resolución de juzgados.
- Resultado de exámenes teóricos y prácticos.
- Evaluación médica, y otros que se generen producto del desarrollo del proceso.

4.3.2.12. Módulo de Consulta Histórica

El módulo de consulta histórica deberá contener la información necesaria de los usuarios para aclarar cualquier duda que se tenga referente a su trámite, tanto histórica, como la del proceso que se esté llevando a cabo en ese momento.

El módulo deberá:

- Permitir búsqueda por número de Rut.
- Mostrar la siguiente información:
 - Datos del usuario.
 - Dirección.
 - Teléfono.
 - Correo electrónico.
- Mostrar resultado de los exámenes rendidos por etapa.
- Mostrar el estado en que quedó el trámite, ejemplo; pendiente.
- Contener un espacio para visualizar las observaciones.
- Mostrar la ruta de las etapas y su avance.
- Mostrar una pestaña con las licencias de Conducir otorgadas anteriormente.
- Registrar las siguientes fechas:
 - De solicitud.
 - De emisión.
 - De otorgamiento.
 - De último control.
 - De próximo control.
 - De examen pendiente.
 - De entrega de Licencia de Conducir.
- El sistema deberá permitir imprimir esta consulta.
- Mostrar bloqueos vigentes e históricos.
- Mostrar denegaciones vigentes.
- Mostrar retenciones de Licencias de Conducir por alguna entidad.





5. GESTIÓN

El Proveedor debe ejecutar las acciones, tareas y actividades propias del servicio. Para esto, es necesario lo realice mediante procesos de gestión para tecnologías de la información, a fin de contar con un nivel, control y disposición aceptable del servicio.

Es importante que considere que es aplicable, a todo elemento que forme parte de su servicio, ejemplo de esto es la plataforma que sustente a los servicios de trámites en línea y pagos web. Por otra parte, es necesario indicar que la Municipalidad velará por que los ambientes de QA y Producción, provistos por la empresa. Por tanto, deberá gestionar:

a) Gestión de la Disponibilidad

Se debe asegurar revisión, diagnóstico y validación periódica de los niveles de disponibilidad comprometidos identificando y subsanando puntos de falla, mitigando riesgos tecnológicos y aplicando planes periódicos de mantenimiento preventivo que incluyan, al menos:

- Aplicación de mejores prácticas recomendadas por los fabricantes en todos los componentes (hardware y software) que son parte del Servicio, estas pueden incluir, pero no se limita a: instalación de parches de desempeño, parches de seguridad, Service Packs, Upgrade de sistemas operativos y otros que los fabricantes recomienden.
- Aplicación de nuevas versiones, release y parches del Software desarrollado por el Proveedor.
- Actividades de mantenimiento preventivo rutinarios, que pueden ser, pero no se limita a: desfragmentación de discos y archivos, limpieza de archivos temporales, limpieza de logs, limpieza del registro (sistemas Windows), reconstrucción de índices en base de datos, compactación de base de datos y otros.
- Monitoreo permanente de la disponibilidad y aplicación de medidas para volver a la normalidad indicadores alertados en la infraestructura, sistema operativo, bases de datos y otras capas de software que son parte del Servicio y que pudieran ocasionar incidentes, estos pueden ser, pero no lo limita a: umbrales uso CPU, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, fragmentación de discos, fragmentación de índices, tamaño de logs, tablespace (en el caso de base de datos Oracle) y otros.

b) Gestión de la Continuidad

El sistema debe incluir la elaboración de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP- Business Continuity Plan) aprobado por la Municipalidad y probado por el Proveedor anualmente, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados. Este plan debe responder a como el Proveedor continuará dando el servicio frente a eventos de fuerza mayor que puede ser, pero no lo limita a: indisponibilidad de su personal para acceder a sus instalaciones, huelga de sus trabajadores, enfermedad masiva de su personal, entre otros.

También debe incluir un plan de recuperación de desastres (DRP – Disaster Recovery Plan) aprobado por la Municipalidad y probado anualmente por el Proveedor, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados, con alcance en la restauración del Servicio en caso de indisponibilidad de componentes de infraestructura que participan en la prestación del Servicio. Este plan debe simular restaurar el servicio en otros servidores a partir de los respaldos o bien el traslado de los servicios a servidores de contingencia (o secundarios), en un modelo activo-pasivo, según sea la solución de arquitectura definida por el proveedor. El plan debe detallar al menos las actividades a realizar, sus tiempos y responsables.

**c) Gestión de la Seguridad de la Información**

Definiciones:

- Confidencialidad: la información solo debe ser accedida por quien corresponda.
- Integridad: la información debe ser correcta y completa.
- Disponibilidad: la información debe ser accesible cuando se requiera.

El sistema debe proveer adecuados mecanismos de control que permitan asegurar en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para esto el Proveedor deberá elaborar una política y plan de seguridad de la información que deberá ser aprobada por la Municipalidad.

Los antecedentes e información compartida entre la Municipalidad de Providencia y la empresa oferente, que son insumos creados para el proceso de licitación, o derivados de él, de igual forma, todo insumo creado una vez adjudicada la licitación, serán considerados de propiedad de quien los emite, y su uso y divulgación estarán restringida sólo al contexto de este proyecto. Si se identifica un beneficio en hacer partícipe de información del proyecto a otra entidad, se deberá informar a la otra parte, quien podrá o no autorizar por escrito.

d) Gestión de Calidad

El sistema debe disponer de una metodología que asegure un adecuado ciclo de desarrollo, pruebas y certificación en ambientes no productivos, que permitan minimizar impactos en la producción por cambios en los sistemas o sus componentes. Deberá contemplar:

- Ambiente de Desarrollo (provisto por el Proveedor)
- Ambiente de Certificación QA (provisto por la Municipalidad)
- Planes de prueba
- Certificación completa y correcta antes de promover a Producción (ambiente provisto por la Municipalidad).

e) Gestión del Cambio

Definiciones:

- Cambio Normal: cambio planificado.
- Cambio de Emergencia: cambio que responde a una urgencia que puede ser un incidente o prevenir un incidente, ocurre de manera inesperada y se debe actuar con agilidad.
- Cambio Rutinario: cambio con actividades conocidas de bajo riesgo e impacto, que no afectan el Servicio.

La Solución debe proveer un adecuado proceso de paso a producción controlado y coordinado previamente con el IMC o con quien él designe.

Los cambios normales, que tienen o pueden tener impacto en el Servicio, deben ser acordados con el IMC con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha sugerida para aplicar el cambio, quien debe autorizar las ventanas de intervención.

Como principio general, cualquier cambio que involucre interrupción de servicio debe realizarse después de las 20:00 horas.

Los cambios rutinarios puede realizarlos el Proveedor sin informar al IMC.

Los cambios de emergencia deben ser justificados por el Proveedor y autorizados por el IMC.

Considerando que el Departamento de Computación e Informática del municipio tiene en funcionamiento el Comité de Cambios (CAB – Change Advisory Board), el Proveedor deberá presentar el cambio normal a la Municipalidad en las sesiones que están establecidas para ello y será el Comité quien aprobará o rechazará el cambio. Esta presentación debe ser coordinada con el IMC del contrato.

**f) Gestión de Eventos**

La Solución debe asegurar un adecuado monitoreo sobre todas las capas que componen el servicio para alertar a tiempo situaciones de riesgo o incidentes. Debe contemplar:

- Alerta de umbrales sobrepasados en infraestructura que pueden ser, pero no se limita a: %uso CPU, %uso memoria RAM, %nivel de paginación, %almacenamiento en uso, %almacenamiento libre, %I/O, %fragmentación, nivel de latencia, nivel de throughput, ancho de banda utilizado, otros.
- Alerta de umbrales sobrepasados en bases de datos que pueden ser, pero no se limita a: %fragmentación de índices, cantidad de transacciones por segundo, tamaño de logs y tablespace y otros.
- Alerta de umbrales sobrepasados en el Software desarrollado por el Proveedor que pueden ser, pero no se limita a: logs de eventos que acusen comportamientos inadecuados del Servicio, tiempos de respuesta en la operación, otros.

g) Gestión de Incidentes

Definiciones:

- Incidente: cualquier evento anormal en la operación que causa una interrupción o degradación del servicio.
- Workaround: solución temporal que permite restaurar el servicio sin ser una solución definitiva.

La Solución debe asegurar una adecuada gestión de incidentes que permita en el menor tiempo posible recuperar el servicio desde el momento en que el incidente ocurre. Debe contemplar:

- Un proceso de atención y escalamiento.
- Registro y clasificación del incidente en base de datos que permita obtener trazabilidad de todas las acciones realizadas desde que se apertura hasta que se cierra.
- Base de conocimiento para incorporar los aprendizajes y workaround aplicados.
- Informe post-incidente para todos los incidentes críticos y graves.

El incidente se da por superado cuando el Servicio vuelve a la normalidad.

h) Gestión de Problemas

Definiciones:

- Problema: causa desconocida que ha originado uno o más incidentes.
- Error conocido: problema con causa raíz conocida.

La Solución debe asegurar una adecuada gestión de problemas que permita diagnosticar la causa raíz de los problemas detectados y resolver en forma definitiva los errores conocidos. Debe contemplar:

- Un proceso de diagnóstico de problemas y solución de errores conocidos.
- Registro y clasificación de los problemas.
- Planes de corrección de los problemas abiertos.

Los incidentes que pasan a gestión de problema son todos los críticos y graves, más los moderados y leves que son recurrentes. Se define la recurrencia si en 30 días seguidos se presentó el mismo incidente en 4 o más ocasiones.

Entre el IMC y el Proveedor acordarán en forma periódica las prioridades de corrección de los problemas, según las necesidades de Licencias de Conducir e impacto en los servicios.

i) Gestión de Requerimientos y Mesa de Ayuda

Se debe proveer una mesa de ayuda para reportar incidencias, solicitar requerimientos, consultas y otros, siempre relacionados al Servicio, que contemple:

- Número telefónico y correo electrónico para solicitar atención.
- Un supervisor (con correo electrónico y celular) para escalar situaciones urgentes o no solucionadas en los tiempos comprometidos.
- Sistema de registro y asignación de tickets de atención para dar seguimiento a los casos abiertos.

El horario de funcionamiento de la mesa de ayuda es en horario hábil de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas y sábados de 8:30 a 14:00 horas, exceptuando feriados legales.

j) Gestión del Acceso

Se debe proveer mecanismos de control de acceso al Sistema que impidan accesos no autorizados tanto de usuarios de la Municipalidad como del propio personal del Proveedor en todas las capas de infraestructura y software que lo componen.

Los accesos directos a servidores y bases de datos deben ser solo a usuarios autorizados, con privilegios definidos según su rol, nombrados (no pueden ser cuentas genéricas) y debe quedar registro de sus acciones con el fin de proveer esta información para auditorías de seguridad que la Municipalidad se reserva el derecho de pedir.

Entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista acordarán un protocolo para la solicitud de accesos al nuevo Sistema, el cual debe contemplar al menos un registro auditable de la solicitud de accesos y su autorización.

6. CATÁLOGO DE SERVICIO

Definiciones

- **SLA:** Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio, comprometido por el Proveedor que se traduce en un plazo máximo para cumplir la actividad o tarea definida en el Servicio.
- **SLA Atención:** Tiempo máximo que demora el Proveedor en atender un incidente o requerimiento desde que es reportado.
- **SLA Solución:** Tiempo máximo que demora el Proveedor en dar una solución a un incidente o requerimiento desde que termina el tiempo de atención.

El sistema debe mantener un catálogo de servicios vigente durante toda la duración del contrato que incluya por servicio ofrecido, al menos, clasificación del servicio, SLA, cantidad máxima de requerimientos por mes. El SLA no puede exceder los límites fijados según se indica el punto Niveles de Servicio.

7. NIVELES DE SERVICIO

LA SOLUCIÓN debe contemplar la medición de los niveles de servicio acordados y su informe mensual al IMC.

Definición:

- **Uptime:** se refiere al porcentaje del tiempo en un horario en que el servicio está operando con normalidad.

Tabla 1: Implementación de Proyecto

Nº	DESCRIPCIÓN	CONSIDERACIONES	PLAZO
1	Implementación de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la fecha de acta de inicio del servicio hasta la puesta en producción exitosa.	<=3 meses
2	Marcha Blanca de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la puesta en producción exitosa hasta la aceptación conforme del Proyecto.	<=1 mes

Tabla 2: Disponibilidad del Sistema

TIPO HORARIO	DÍA	HORARIO	UPTIME
Hábil Licencias de Conducir	Lunes a viernes (no festivos)	08:30:00 - 18:30:00	>=99,5%
No Hábil Licencias de Conducir	Sábado (no festivo)	08:30:00 - 14:00:00	>=99,5%
No Hábil	Lunes a viernes (no festivos)	18:30:01 - 08:29:59	>=90%
No Hábil	Domingo y festivos	00:00:00 - 23:59:59	>=90%

El Uptime se calcula por mes y según tipo de horario, con la siguiente fórmula:

$$\text{Uptime} = (\text{Horas del mes menos horas afectadas}) / (\text{horas del mes}) \times 100$$

Las horas afectadas son el tiempo en que el Servicio no operó con normalidad, que puede ser desde una indisponibilidad total hasta una degradación leve. Para esto se debe tener en consideración lo siguiente:

- Solo suma horas afectadas aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del Contratista, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de Proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
- Una mantención del Sistema que realice el Contratista afecta la disponibilidad.

Tabla 3: Atención de incidentes

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y al menos el 85% de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados en cada nivel.

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA ATENCIÓN	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES
1	Crítico	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación por más de 3 minutos continuos de cualquier parte del Sistema.	<=5 minutos	<= 60 minutos	2
2	Grave	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. La experiencia del usuario está muy afectada.	<=10 minutos	<=90 minutos	4
3	Moderado	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	<=20 minutos	<=120 minutos	6
4	Leve	Degradación leve del servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero que no impide la operación.	<=40 minutos	<=240 minutos	8

Notas:

- Los niveles de servicio requeridos son solo para el horario hábil de Licencias de Conducir (lunes a viernes, de 8:30 a 18:30, excluyendo festivos legales). Y no hábil sábado de 8:30 a 14:00 horas.
- Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, desde el envío del correo electrónico enviado por el IMC informando el caso.
- Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado el IMC por correo electrónico.
- Solo se consideran para la cantidad de incidentes máxima por mes los que son de exclusiva responsabilidad del Contratista, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
- No se considera incidente, una indisponibilidad o degradación de servicio originada en una mantención programada del Sistema.

Tabla 4: Corrección de Problemas

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se darán por aceptados cuando en un mes calendario al menos para el 90% de los problemas se entregó la planificación de la corrección en los plazos indicados en cada nivel.

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA PLANIFICACIÓN
1	Problema Crítico	Genera incidente crítico	<= 5 días hábiles
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 5 días hábiles
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 10 días hábiles
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 10 días hábiles

Nota:

- El tiempo de planificación se mide desde la entrega del informe causa raíz y es el tiempo máximo en que el proveedor entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- 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 del Contratista.

Tabla 5: Atención de requerimientos

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se darán por aceptados cuando en un mes calendario al menos para el 90% de los problemas se entregó la planificación de la corrección en los plazos indicados en cada nivel.

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA SOLUCIÓN
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder, en menos de 2 horas hábiles.	2 horas hábiles
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 4 horas hábiles.	4 horas hábiles
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 1 día hábil.	1 día hábil
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver en menos de 3 días hábiles.	3 días hábiles
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad, a resolver en menos de 6 días hábiles.	6 días hábiles
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Notas)

Nota:

- Se entiende por consulta, el requerimiento sencillo que no involucran un análisis y pauta de solución, se puede entender como la entrega de un dato o información relacionada al Servicio.
- Los requerimientos en general involucran un análisis y una pauta de solución conocida o por desarrollar.
- El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de la solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.
- Se consideran requerimientos rutinarios al menos los siguientes: altas, modificaciones y bajas de usuario, restablecimiento de contraseñas y otros que el proveedor deberá indicar.

Tabla 6: Entrega Documentos

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario al menos el 90% de los documentos se entregó en los plazos indicados.

N°	Documento	SLA
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
3	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente, junto con la factura.

Nota: El tiempo de aplicación de medida por alerta se mide desde la detección.

Tabla 7: Mesa de ayuda

TIPO HORARIO	DÍA	HORARIO	UPTIME
Hábil Licencias de Conducir	Lunes a viernes	08:30:00 - 18:30:00	99,5%
No Hábil Licencias de Conducir	Sábado	08:30:00 - 14:00:00	99,5%

8. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de Implementación del nuevo Sistema, se dará por aprobado con el curso de las siguientes condiciones:

Nº	DOCUMENTO
1	Matriz de funcionalidades aprobada por el IMC y Licencias de Conducir.
2	Pruebas funcionales aprobadas por el IMC y Licencias de Conducir.
3	Documentación del proyecto aprobado por IMC y Licencias de Conducir.
4	Cheklis Técnico aprobado por IMC.

Se estima un período de estabilización de uno a tres meses. Durante este periodo, si bien estará en operación el Servicio de Soporte Mensual, cualquier modificación, implementación, capacitación que sea necesaria realizar para el adecuado funcionamiento, su ejecución y desarrollo será de responsabilidad de la empresa sin costos adicionales para el Municipio.

9. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

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

El Contratista deberá disponer de un responsable de servicio como punto único de contacto, que será la primera línea de escalamiento, por ejemplo, ADM (Account Delivery Manager).

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

Nivel	ROL	Homologación de cargo
1	IMC	ADM/Coordinador del Servicio/Gestor de contrato
2	Jefe departamento de Licencias de Conducir	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe departamento Sistema	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director Tránsito y Transporte Público	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Director Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
6	Administrador 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.

10. PLAZOS DEL SERVICIO

El servicio licitado comienza, una vez firmada el acta de inicio de servicio y tendrá asociado los siguientes plazos:

SERVICIO	ETAPA	PLAZO
Servicio N°1	Implementación y Puesta en marcha	30-90 días
Servicio N°2	Soporte Mensual	48 meses





11. POLÍTICA DE RESPALDO

El sistema debe contemplar un respaldo periódico correcto y completo de todos los datos, configuraciones y softwares necesarios para restaurar en forma íntegra el Servicio a su último punto de respaldo.

Debe realizar al menos un respaldo FULL completo una vez a la semana y un respaldo incremental diario. En todo momento debe conservar los últimos 2 respaldos FULL y los últimos 14 respaldos incrementales. Lo que se busca es poder volver a un punto de restauración hasta 14 días atrás.

Los respaldos no pueden estar alojados en el mismo servidor que es parte del Servicio. Estos deben ser validados al menos 2 veces al año para ver que son completos y correctos, es decir, que están en condiciones de ser utilizados para recuperar información y restaurar el servicio.

12. MEJORA CONTINUA

La Municipalidad y el Contratista podrán sugerir la implementación de mejoras evolutivas como parte de la mejora continua del Servicio. Aquellos que correspondan a nuevas funcionalidades o cambios en las mismas solicitadas por la Municipalidad deberán ser evaluadas y cotizadas por el Contratista en tiempo y material, según se disponga en el Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS". Sin perjuicio de esto y de común acuerdo entre las partes, se podrán incorporar mejoras sin costo que constituyen un perfeccionamiento del Software desarrollado por el Proveedor reutilizable en todas las instalaciones que disponga.

- Los requerimientos originados por cambios en las Leyes de la República deben ser implementados por el Proveedor sin costo para la Municipalidad.
- Los nuevos release del Software desarrollado por el Contratista no tienen costo para la Municipalidad, por ser parte del servicio de soporte.
- Se deberá realizar entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista una reunión periódica para analizar el servicio y sus mejoras. La frecuencia la establecerán las partes.
- El Contratista una vez al año deberá realizar una encuesta de servicio entre los funcionarios de Licencias de Conducir para evaluar al menos calidad, oportunidad y experiencia en el Servicio. El contenido, formato y escala de evaluación de la encuesta deberá ser aprobado por el IMC y Licencias de Conducir.

El Contratista deberá presentar plan de mejoras para todos los puntos evaluados insatisfactoriamente, el cual deberá ser aprobado en conjunto por el IMC y Licencias de Conducir. En caso que el plan incluya el desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios en las funcionalidades existentes requeridas por Licencias de Conducir, esto se cotizará en modalidad tiempo y material, pero no tendrán costo aquellas funcionalidades que presentan defectos o son ineficientes.

13. 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 la entrega de información que permita una nueva migración hacia otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

El apoyo en la migración puede incluir, pero no lo restringe a actividades de planificación de la migración con personal de la Municipalidad y del Proveedor, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos a migrar según los esquemas y formatos definidos por el nuevo Proveedor, entrega de material técnico necesario para migrar los datos, soporte in situ y remoto para todas las actividades relacionadas a la migración e implantación del nuevo servicio. Asimismo, dependiendo de la estrategia de Implantación del nuevo servicio, que podrá ser Big Bang, coexistencia, paralelo u otra, el Proveedor

deberá participar en las reuniones de trabajo y realizar las actividades solicitadas que son de su responsabilidad.

El alcance de las actividades a desarrollar por el Proveedor que termina el contrato, se limita a las relacionadas a su servicio, por lo tanto, no es responsable de la implantación exitosa del nuevo servicio, así como del plan de proyecto u otras actividades que no tengan que ver estrictamente con su servicio y los datos contenidos. Esta obligación se extingue al finalizar el contrato, sin embargo, de encontrar errores posteriores al término del contrato, como datos incorrectos proporcionados por el Proveedor u otros que son de su responsabilidad deberá subsanarlos a su entero costo hasta por un plazo de 3 meses de finalizado el contrato.

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.

El Proveedor deberá asignar un jefe de Proyecto que coordinará internamente con sus propios equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del nuevo proveedor, quien liderará y es responsable de la migración e implantación del nuevo servicio.

La Municipalidad 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 el Proveedor incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles.

El acumulación de 3 o más folios diferentes en el Libro de Control de Contrato, se considerará incumplimiento de contrato y se procederán aplicar multas o cobro de boletas de garantía según se indique en los términos administrativos de este contrato, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los perjuicios ocasionados a la Municipalidad.

14. CLÁUSULA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista, deberá firmar Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información. Dicha Cláusula, detallada en Formulario N°6 de la presente propuesta. Además, debe aceptar las consideraciones especial es para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información.

15. REUNIÓN DE EXPOSICIÓN TÉCNICA

El carácter de estas reuniones, es obligatorio y su propósito es demostrativo, donde su finalidad es validar que posea un sistema construido. Este proceso, será realizado de la siguiente manera:

- a) El calendario de estas reuniones se publicará, a través, de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará fecha y hora en que se recibirá a cada oferente en dependencias municipales, las que tendrán una duración de al menos 2 horas, o hasta finalizar la demostración de los sistemas.
- b) Cada oferente será responsable de considerar todo el equipamiento necesario para efecto de dicha demostración, deberá preocuparse de simular el ambiente de operación propuesto.
- c) La dependencia en que se realice esta actividad contará con un computador básico con conexión a internet y sistema de proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición.

A estas instancias asistirá la comisión de evaluación, junto a representantes de las áreas de negocio o los usuarios que estas determinen. En este proceso, se chequeará a modo general que los oferentes cuenten con los sistemas obligatorios a evaluar ya construidos. Esta validación, se formalizará mediante acta, en la cual firmará la comisión de evaluación y el oferente. De no cumplir con este requisito, será declarado inadmisibles no continuando en el proceso de evaluación.

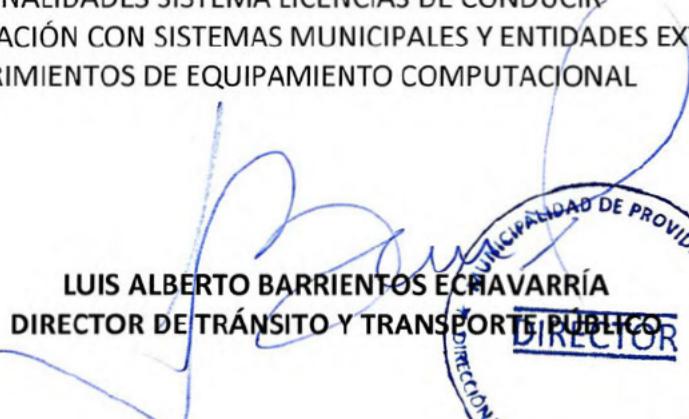
16. Documentación Complementaria

Con el interés de facilitar la comprensión de las funcionalidades que posee el actual sistema, se anexan al presente documento lo siguiente:

Anexo A: FUNCIONALIDADES SISTEMA LICENCIAS DE CONDUCIR

Anexo B: INTEGRACIÓN CON SISTEMAS MUNICIPALES Y ENTIDADES EXTERNAS

Anexo C: REQUERIMIENTOS DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL


LUIS ALBERTO BARRIENTOS ECHAVARRÍA
DIRECTOR DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO




ICP

ANEXO A: FUNCIONALIDADES SISTEMA DE LICENCIAS DE CONDUCIR

FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA LICENCIAS DE CONDUCIR		OBLIGATORIAS	
		SI	NO
Nº	ADMINISTRACIÓN SISTEMA		
1	Cambio de Password	SI	
2	Cambio de Usuarios	SI	
3	Incorporación a Ruta Actual	SI	
4	Modificaciones Varias	SI	
PARÁMETROS			
5	Bloqueo Licencia por Folio		NO
6	Capítulo Examen Teórico.		NO
7	Clases por solicitud	SI	
8	Códigos de ruta	SI	
9	Combinaciones Válidas	SI	
10	Conexión MTT	SI	
11	Consulta Registro por Caja		NO
12	Control de Archivos		NO
13	Definición de ruta de solicitud	SI	
14	Durmiente recepción de pago	SI	
15	Elimina examen teórico	SI	
16	Elimina Examen Teórico.		NO
17	Escuela de conductores	SI	
18	Examen Teórico	SI	
19	Extracción exámenes Petrinovic	SI	
20	Fechas no hábiles de atención	SI	
21	Liberación solicitudes Petrinovic	SI	
22	LOG del sistema	SI	
23	Mantención pie de firma	SI	
24	Marcha al ingresar	SI	
25	Muestra exclusión por pregunta.		NO
26	Parámetros generales	SI	
27	Parámetros locales	SI	
28	Perfiles de usuarios y accesos	SI	
29	Pie de firma	SI	
30	Preguntas examen teórico A1 - A2 Ley Nº 18.290	SI	
31	Preguntas examen Teórico.		NO
32	Respaldo de seguridad	SI	
33	Seteo impresoras de emisión	SI	
34	Seteo Impresoras de Emisión.		NO
35	Tabla de Alias- Complemento Domicilio	SI	
36	Tabla de Circuitos Examen Práctico.		NO
37	Tabla de clases	SI	
38	Tabla de comunas	SI	
39	Tabla de estado	SI	
40	Tabla de fases producto No conforme	SI	
41	Tabla de instrucciones para clases especiales	SI	
42	Tabla de IP	SI	
43	Tabla de Maniobras Examen Práctico.		NO
44	Tabla de módulos	SI	
45	Tabla de relación Circuito- Maniobra	SI	
46	Tabla de Relación Circuito- Maniobra.		NO
47	Tabla de usuarios y dirección IP	SI	
48	Tabla de valores	SI	
49	Tabla equivalencia agudeza visual	SI	
50	Tabla excluye preguntas examen teórico	SI	





51	Tabla excluye preguntas examen teórico.		NO
52	Tabla giros varios	SI	
53	Tabla parámetros exámenes	SI	
54	Tabla periodos de denegación	SI	
55	Tabla tipo de cargos	SI	
56	Tabla tipo de denegaciones	SI	
57	Tabla tipo de vehículos	SI	
58	Tabla tipos de anulaciones	SI	
59	Tabla tipos de bloqueo	SI	
60	Tabla tipos de certificados	SI	
61	Tabla tipos de denegaciones por etapa	SI	
62	Tabla tipos de documentos	SI	
63	Tabla tipos de enfermedades	SI	
64	Tabla tipos de restricciones	SI	
65	Tabla tipos de solicitud	SI	
66	Tabla tipos de solicitudes (Tótem)	SI	
67	Tabla tipos de trámites	SI	
PROCESO			
68	Solicitud	SI	
69	Caja	SI	
70	Examen Psicométrico	SI	
71	Examen Sensométrico	SI	
72	Examen Médico	SI	
73	Examen Teórico	SI	
74	Examen Práctico	SI	
75	Antecedentes	SI	
76	Emite Licencias	SI	
77	Revisión de Licencias	SI	
78	Entrega de Licencias	SI	
79	Cupos de atención internet	SI	
CONSULTAS			
80	Consulta alfabética de vecinos y usuarios	SI	
81	Consulta bloqueo por contribuyente	SI	
82	Consulta de atenciones	SI	
83	Consulta de atenciones (plasma)	SI	
84	Consulta de atenciones (Tótem)	SI	
85	Consulta de atenciones diarias	SI	
86	Consulta de licencias entregadas	SI	
87	Consulta de solicitudes pendiente	SI	
88	Consulta de vecinos y usuarios	SI	
89	Consulta direcciones válidas	SI	
90	Consulta histórica por contribuyente	SI	
91	Consulta por fecha cobro antecedente	SI	
92	Consulta por fecha de emisión	SI	
93	Consulta por fecha de solicitud	SI	
94	Consulta solicitudes por estado	SI	
95	Consulta tiempos de atención por etapa	SI	
ATENCIÓN INTERNET			
96	Consulta reserva de horas	SI	
97	Consulta reserva de horas por día	SI	
98	Generación de cupos de atención internet	SI	
99	Solicitud de horas por internet	SI	
RETENCIONES Y BLOQUEOS			
100	Ingreso licencias otras comunas	SI	
101	Ingreso licencias retenidas	SI	
102	Licencias Remitidas	SI	
103	Bloqueos de licencias	SI	
104	Bloqueos de folios de escuelas	SI	
105	Bloqueo licencia por folio	SI	

CONTROL DE FOLIOS			
106	Control de folios boletín de pago	SI	
107	Mantenión folios emitidos para pago	SI	
108	Mantenión de folios	SI	
DENEGACIONES Y NO OTORGAMIENTO			
109	Consulta de Denegaciones y No Otorgamiento	SI	
110	Consulta de Resoluciones Denegaciones	SI	
111	Envío de Denegaciones al Registro Civil	SI	
112	Impresión de Denegaciones y No Otorgamiento	SI	
113	Ingreso de Apelaciones	SI	
114	Ingreso de Denegaciones	SI	
115	Generación Ruta Exámenes	SI	
116	Genera Giro Actualizado	SI	
117	Actualiza Huella	SI	
118	Generación Giros Varios	SI	
MÓDULO DE ARCHIVO INTERMEDIO			
119	Recepción de documentos	SI	
120	Control de Archivos	SI	
121	Publicación de documentos digitalizados	SI	
122	Consultar documentos digitalizados	SI	
INFORMES DE GESTIÓN			
123	Archivo para Investigaciones	SI	
124	Carga Rechazos Archivo F8 desde Registro Civil	SI	
125	Carta aviso próximo control	SI	
126	Control de formulario de Licencias	SI	
127	Detalle Tiempos de Atención	SI	
128	Escuelas de Conducir	SI	
129	Estadística examen teórico	SI	
130	Estadística general de licencias	SI	
131	Estadísticas Ministerio de Transportes	SI	
132	Exámenes prácticos por vencer	SI	
133	Exámenes teóricos por vencer	SI	
134	Generación archivo F8 para Registro Civil	SI	
135	Hoja de resultado de exámenes (LASER)	SI	
136	Impresión carta folios anulados	SI	
137	Impresión de resolución de denegados	SI	
138	Informe de Licencias	SI	
139	Informe de Licencias Denegadas	SI	
140	Informes de Gestión	SI	
141	Ingresos diarios	SI	
142	Medición de Variables de Control de Procesos	SI	
143	Nómina control formulario Licencias por fecha	SI	
144	Nómina control formulario Licencias por folio	SI	
145	Tiempos de Atención	SI	
146	Vista Previa de informes	SI	

NOTA: Se hace presente que, para dar inicio al servicio el adjudicatario deberá haber desarrollado el 100% de las funcionalidades solicitadas en el presente ANEXO A (Obligatorias y no Obligatorias).



ANEXO B: DESARROLLO DE WEB SERVICES PARA INTEGRACION CON SISTEMAS MUNICIPALES

- WEB SERVICES CONSULTA DE MAESTROS

Los Web Service descritos, tienen como fin validar el ingreso de una dirección de acuerdo con el maestro de direcciones municipal, ingresar pagos al sistema de la Tesorería Municipal y otros a convenir para alimentar el Data Warehouse Municipal.

- WEB SERVICES CONSULTA MAESTRO DIRECCIONES

Maestro de direcciones

1. Calle
2. Número
3. Unidad Vecinal
4. Calles aledañas
5. Números aledaños
6. 660.000 propiedades para el maestro local

- WEB SERVICE PARA INGRESAR LOS PAGOS A LA TESORERÍA MUNICIPAL

Método y Estructura de Parámetros del Servicio de Pago

Service Description.' Below this is a bullet point: '• ENVIOPAGO'. A note says: 'This web service is using http://tempuri.org/ as its default namespace. Recommendation: Change the default namespace before the XML Web service is made public.' A final note says: 'Each XML Web service needs a unique namespace in order for client applications to distinguish it from other services on the Web. ht permanent namespace.'" data-bbox="127 467 853 617"/>

The following operations are supported. For a formal definition, please review the [Service Description](#).

- **ENVIOPAGO**

This web service is using <http://tempuri.org/> as its default namespace.

Recommendation: Change the default namespace before the XML Web service is made public.

Each XML Web service needs a unique namespace in order for client applications to distinguish it from other services on the Web. ht permanent namespace.

El Servicio Web cuenta con un método llamado ENVIOPAGO, el cual tiene un parámetro de entrada llamado CARROXML [String]. A través de este método la aplicación consumidora informará al municipio del pago efectuado y deberá hacerlo a través del formato solicitado en el carro de compras xml definido a continuación.

Parámetro de Entrada CARROXML

Este xml cuenta con una serie de etiquetas o <TAGS> individuales que deben ser enviadas en los formatos descritos más adelante y una serie de etiquetas o <TAGS> agrupadas (o detalle) que podrían repetirse en el carro de compras según la cantidad conceptos pagados.

CARROXML:

```
<CARRO>
  <IDCARRO>numeric(8)</IDCARRO>
  <GLOSA>varchar(255)</GLOSA>
  <RUT>numeric(8)</RUT>
  <VRUT>char(1)</VRUT>
  <APP>varchar(30)</APP>
  <APM>varchar(30)</APM>
  <NOMBRES>varchar(30)</NOMBRES>
  <CALLE>varchar(50)</CALLE>
  <NUMERO>varchar(10)</NUMERO>
  <ACLARA>varchar(30)</ACLARA>
```





```

<CAJERO>varchar(30)</CAJERO>
<FECHAHORA>varchar(30)</FECHAHORA>
<RENDICION>varchar(8)</RENDICION>
<RECINTO>varchar(12)</RECINTO>
<CODBANCO>numeric(4)</CODBANCO>
<CODCOMUNA>varchar(25)</CODCOMUNA>
<FECHAVENC>varchar(10) dd/MM/yyyy</FECHAVENC>
<CUOTA>varchar(1) 0- 1 - 2</CUOTA>
<DETCARRO>
  <DETROLING>
    <ROLING>varchar(10)</ROLING>
    <IMPTO>numeric(4)</IMPTO>
    <VALORES>
      <DETCTA>
        <CTA>numeric(16)</CTA>
        <VALOR>numeric(15)</VALOR>
      </DETCTA>
    </VALORES>
  </DETROLING>
</DETCARRO>
</CARRO>

```

Donde:

IDCARRO: Es el número del carro de compras (Identificador de la transacción) informado por la Aplicación consumidora.

GLOSA: Es la glosa que se guardará en los Giros de Ingreso Municipal.

RUT: Rut del Contribuyente

VRUT: Dígito Verificador

APP: Apellido Paterno del Contribuyente. (En Blanco cuando se trate de una Empresa)

APM: Apellido Materno del Contribuyente. (En Blanco cuando se trate de una Empresa)

NOMBRES: Nombre o Razón Social según Corresponda.

CALLE: Calle de la Dirección del Contribuyente.

NUMERO: Número de la Dirección del Contribuyente.

ACLARA: Aclaratoria de la Dirección del Contribuyente.

DETCARRO: Cuerpo del Detalle del Carro NO SE REPITE

DETROL: Detalles de Rol o Roles Pagados. PUEDE REPETIRSE

ROLING: Información del Rol Pagado.

DETCTA: Cuerpo del Detalle de Cuentas si corresponde. PUEDE REPETIRSE.

CTA: Tag que indica la Cuenta Contable a la que se cargará el pago.

VALOR: Detalle del valor Pagado que se asignará a esa cuenta.

Como resultado del proceso el Servicio Web devolverá la siguiente estructura XML:

```

<IDCARRO>numeric(8)</IDCARRO>
<GIM>numeric(8)</GIM>
<ESTADO>varchar(255)</ESTADO>
<GLOSA>varchar(255)</GLOSA>

```

Donde:

IDCARRO: Es el número del carro de compras (Identificador de la transacción) informado por la Aplicación consumidora.

GIM: Es el número de Giro de Ingreso Municipal (Folioing).

ESTADO: Indicará el estado de la Transacción. Valores posibles son PAGADO o ERROR. **GLOSA:** Indicará el mensaje de Error cuando lo amerite.

WEBSERVICE INFORMACIÓN DATAWAREHOUSE MUNICIPAL

Entrega información relativa al servicio prestado por el Sistema para gestión con modelos de inteligencia de negocio.

ANEXO C: REQUERIMIENTOS DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL

Se detalla la cantidad de puestos de trabajo y sus respectivas necesidades para el funcionamiento del Proceso.

Nº	Puestos de trabajo	Tótem de auto atención	PC	PC TOUCH	Computador NUC /mini	Impresora multifuncional de escritorio B/N	Impresora Láser a color	Impresora Térmica	Tablet	Cámara Digital / con soporte	Licencia Office	Licencia Adobe Acrobat
1	Entrega de números de atención	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Recepción y Entrega	-	5	-	-	5	-	5	-	5	5	-
3	Caja	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-
4	Examen Psicotécnico	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Examen Médico	-	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-
6	Examen Teórico	-	1	8	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Examen Práctico	-	1	-	-	1	-	-	5	-	-	-
8	Emisión de Licencias de Conducir	-	4	-	-	2	2	-	-	-	3	-
9	Control y Revisión	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-
10	Archivo de Tránsito	-	3	-	-	1	-	-	-	-	3	3
11	Jefatura	-	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-
12	Secretaría y Gestión	-	2	-	-	2	-	-	-	-	2	-
13	Módulo de llamado a público	-	-	-	5	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL EQUIPAMIENTO		1	27	8	5	17	3	5	5	5	16	3

El equipamiento deberá ser reemplazado en caso de fallas u otro evento, para lo que la empresa adjudicada deberá contemplar un stock de equipamiento.

Para la implementación, el oferente debe considerar todo el equipamiento requerido al momento de ofertar el valor total anual del servicio, además, de indicar el valor unitario mensual, por posibles aumentos o disminuciones, según **Formulario N°4**.

Cualquier cambio de equipo propuesto por el oferente deberá ser similar o superior al adjudicado.

El oferente deberá proveer además de todos los elementos adicionales del equipamiento, como por ejemplo cable HDM, cable auxiliar para salida de audio, entre otros.

La empresa deberá entregar un certificado, que acredite que las licencias instaladas en los equipos corresponden a licencias originales.

La empresa debe considerar dentro del servicio, la entrega de los insumos necesarios para todo el equipamiento computacional señalado.

Todo el equipamiento ofertado por la empresa debe ser con eficiencia energética Energy Star, demostrado, a través, de los catálogos de los modelos de los equipos ofertados.



ESPECIFICACIONES DEL EQUIPAMIENTO
1. Equipamiento para Atención de Público

AIO	Equipo AIO
	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	Disco duro mínimo 500 GB
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo + Red Wifi adicional
	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
PANTALLA	Pantalla de "23" o superior
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 PRO de 64bit/ OFFICE PROFESSIONAL desde 2016 en adelante
Antivirus Valido y Actualizado	

2. Equipamiento para Examen Teórico

AIO	Equipo AIO
	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	Disco duro mínimo 500 GB
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo + Red Wifi adicional
	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
PANTALLA	Pantalla TOUCH de 23" o superior
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 PRO de 64bit/ OFFICE PROFESSIONAL desde 2016 en adelante
Antivirus Valido y Actualizado	

3. Equipamiento para Jefaturas, Secretaria y Gestión

AIO	Equipo AIO
	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	Disco duro mínimo 500 GB
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo + Red Wifi adicional
	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
PANTALLA	Pantalla de "23" o superior
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 PRO de 64bit/ OFFICE PROFESSIONAL desde 2016 en adelante
Antivirus Valido y Actualizado	

NOTA: Las características de equipamiento no especificado, como modelo de impresoras u otro, se definirán en conjunto con la empresa adjudicada.

