

MRMQ/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS**

PROPUESTA: "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO" ID 2490-185-LP21

DECRETO ALCALDICIO EX. N° 1.951 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2021, MODIFICADO POR DECRETO ALCALDICIO EX.N° 82 DE 24 DE ENERO DE 2022.-

FECHA DE APERTURA: 26 DE ENERO DE 2022, (CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl))

HORA APERTURA: 15:30 HORAS

PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON   1   /

NOMBRE PROPONENTE Y RUT	INGRESO POR EL PORTAL	IDENTIFICACION DEL PROPONENTE, ACEPTACION DE BASES Y DECLARACION DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO FORMULARIO N° 1	UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES, SI CORRESPONDE FORMULARIO N° 1
1) SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA      Rut      79.642.560-1	SI	SI	-----

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:

*74*  
  
**GUILLERMO RISOPATRON INIGUEZ**  
 DIRECTOR DE CONTROL

  
**MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
 SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

  
**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
 SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION

MRMQ/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
ANTECEDENTES TECNICOS**

PROPUESTA: "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO" ID 2490-185-LP21

DECRETO ALCALDICIO EX. N° 1.951 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2021, MODIFICADO POR DECRETO ALCALDICIO EX.N° 82 DE 24 DE ENERO DE 2022.-

FECHA DE APERTURA: 26 DE ENERO DE 2022, (CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl))

HORA APERTURA: 15:30 HORAS

PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON   1  /

NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS QUE SE INDICAN	EXPERIENCIA DEL OFERENTE		PROPUESTA TECNICA FORMULARIO N°3	COMPATIBILIDAD TECNICA FORMULARIO N°4
		FORMULARIO N°2	RESPALDOS		
1) SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA Rut 79.642.560-1	SI	SI	SI	SI	SI(*)

**OBSERVACIONES: (\*) EL OFERENTE SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA Rut:79.642.560-1 NO ADJUNTA FORMULARIO NRO.4 SIN EMBARGO PRESENTA PROPUESTA TECNICA EN VARIOS ARCHIVOS QUE DEBEN SER REVISADA POR LA COMISION EVALUADORA.**

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:

  
**GUILLERMO RISOPATRON INIGUEZ**  
 DIRECTOR DE CONTROL  
 MRMQ/cbo.

  
**MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
 SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

  
**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
 SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
OFERTA ECONOMICA**

PROPUESTA: "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO" ID 2490-185-LP21

DECRETO ALCALDICIO EX. N° 1.951 DE 28 DE DICIEMBRE DE 2021, MODIFICADO POR DECRETO ALCALDICIO EX.N° 82 DE 24 DE ENERO DE 2022.-

FECHA DE APERTURA: 26 DE ENERO DE 2022, (CRONOGRAMA AMPLIADO POR EL PORTAL [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl))

HORA APERTURA: 15:30 HORAS

PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON \_\_\_\_1\_\_\_\_/

NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS QUE SE INDICAN	CARTA OFERTA ECONOMICA FORMULARIO N° 5			
		Etapa N° 1 Valor Total	PLAZO	Etapa N° 2 valor Total	VALOR TOTAL DEL SERVICIO
1) SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA Rut 79.642.560-1	SI	USD 8.925	15	USD64.613,07	USD73.538,10

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:



**GUILLERMO RISOPATRON INIGUEZ**  
DIRECTOR DE CONTROL



**MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL



**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION



Memorandum N°

2401.-

Antecedentes: Decreto EX. N°2060 de fecha 31 de diciembre de 2019; Decreto EX. N°1.951 de fecha 28 de diciembre de 2021; Decreto EX. N°82 de fecha 24 de enero de 2022; Acta de Apertura Municipal, Acta de Apertura Electrónica y Antecedentes Empresa Oferente.

Materia: Remite Informe de Evaluación y proposición de adjudicación de la Licitación Pública "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", adquisición Mercado Público ID. 2490-185-LP21.

08 FEB 2022

PROVIDENCIA,

DE: PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

A: ALCALDESA



*Secretaria Municipal*  
*Concejo*

Mediante el presente adjunto remito a Ud. resultado de la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora designada para la licitación pública denominada "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", adquisición Mercado Público ID. 2490-185-LP21, para su incorporación en tabla y posterior Aprobación del Honorable Concejo Municipal.

Mediante Decreto EX. N°2060 de fecha 31 de diciembre de 2019 se aprueban las bases administrativas generales de servicio para llamado a propuesta pública. A través de Decreto EX. N°1.951 de fecha 28 de diciembre de 2021, se aprueban las bases administrativas especiales y bases técnicas para el llamado a licitación pública. Mediante Decreto EX. N°82 de fecha 24 de enero de 2022 se aprueban las Aclaraciones y Respuestas a las Consultas formuladas para el proceso licitatorio en curso.

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día 26 de enero de 2022, presentándose a esta licitación el siguiente oferente:

OFERENTE	RUT
Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada	79.642.560-1

La comisión evaluadora, procedió a aplicar la pauta de evaluación de acuerdo al punto N°3 de las bases administrativas especiales.

Los criterios y ponderaciones establecidos en el punto N°3 de las bases administrativas especiales, corresponden a:

N°	Criterios	Ponderación
1	OFERTA ECONÓMICA	85%
2	EXPERIENCIA DEL OFERENTE	10%
3	PLAZO DE EJECUCION	4%
4	CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%
TOTAL		100%

El detalle de la evaluación y calificación para la oferta, con las ponderaciones asignadas a cada criterio de evaluación, se encuentra especificada en el Informe de la Comisión Evaluadora, el cual se adjunta para mayor conocimiento.

El resumen de la evaluación realizada es el siguiente:

N°	Oferente	Oferta Económica (85%)	Experiencia (10%)	Plazo de implementación (4%)	Cumplimiento Requisito Formales (1%)	Puntaje Final
1	Soc de Servicios Computacionales Microserv Limitada	85,00	10,00	4,00	1,00	100,00



Conforme a los documentos, expedientes y antecedentes vistos y que conforman la Licitación Pública denominada "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", publicada con ID: 2490-185-LP21 en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y de acuerdo a las bases que regularon el citado proceso, la Comisión Evaluadora, después de haber estudiado y analizado exhaustivamente dichos antecedentes, propone adjudicar, salvo mejor parecer, al siguiente oferente:

RAZÓN SOCIAL	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada
RUT	79.642.560-1
MONTO TOTAL ETAPA N°1 : CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	USD 8.925 I.V.A. Incluido
MONTO TOTAL ETAPA N°2: LICENCIAMIENTO DE SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA MESA DE SERVICIOS	USD 64.613,07 I.V.A. Incluido
PLAZO TOTAL OFERTADO SERVICIO N°1	15 días corridos.
PLAZO DEL CONTRATO DESDE INICIADA LA ETAPA N°2	36 meses
MONTO TOTAL CONTRATO	USD 73.538,10 I.V.A. Incluido

Por último, se hace presente que se desempeñará como Inspector Municipal del Contrato (IMC), don Williams Silva Villegas, perteneciente a la Dirección de Comunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,

  
 PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

  
  
 V°B° Jurídica  
  
 V°B° Administración Municipal

  
  
 V°B° Control  
  
  
 V°B Alcaldesa

MCG/DLS/dls  
Distribución  
Archivos correlativos.  
Archivo "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", adquisición Mercado Público ID. 2490-185-LP21.

451

03 MAR 2022



### CONTROL DE REGISTRO DE OBLIGACIONES

(DOCUMENTO DE RESPALDO PRESUPUESTARIO)

GASTO QUE ORIGINA LA OBLIGACION: LICITACIÓN PÚBLICA "SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO"

ID 2490-185-LP21

EMPRESA : SOC.DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA

RUT : 79.642.560-1

SOLICITADO POR : SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACION

MEMORÁNDUM Nº 2.401

FECHA : 08 DE FEBRERO DE 2022

SALDO PRESUPUESTARIO A LA FECHA :

M\$

MONTO DE LA OBLIGACION 2022:

M\$

25.191

SALDO PRESUPUESTARIO ACTUALIZADO:

M\$

### MONTOS OFERTADOS

ETAPA 1

USD 8.925 IVA INCLUIDO

\$7.380.350 IVA INCLUIDO

(15 DÍAS CORRIDOS)

ETAPA 2

USD 64.613,07 IVA INCLUIDO

\$53.430.486 IVA INCLUIDO

(36 MESES)

PREOBLIGACIÓN Nº 05-191

AÑO 2022: \$25.190.512 IVA INC.

AÑO 2023: \$17.810.162 IVA INC.

AÑO 2024: \$17.810.162 IVA INC.

VALOR DOLAR \$826,93

CUENTA:

SUBTÍTULO

29

ITEM

07

ASIG.

001

SUB ASIG.

001

SUB SUB ASIG.

SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO

01

CÓDIGO CR O CMP

26.01.01

DENOMINACIÓN CUENTA, ESTUDIO O PROYECTO

PROG.COMPUTACIONALES - LICENCIAMIENTO

USO EXCLUSIVO SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

RVO/MMD/CJP/ava

VºBº SECPLA



Imprimir Acta de Apertura



## Apertura Electrónica

Adquisición N° 2490-185-LP21  
Apertura de Ofertas Informada en el portal el  
26/1/2022 15:30

### Datos de la Adquisición 2490-185-LP21

Número de Adquisición	2490-185-LP21
Nombre de Adquisición	"SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO"
Tipo de Adjudicación	Adjudicación Múltiple sin Emisión de OC: La entidad licitante podrá adjudicar cada línea de product o o más de un proveedor y por cantidades inferiores a las ofrecidas. Ud. puede ofrecer la cantidad qu e desee hasta la cantidad solicitada. Recuerde que los precios ofrecidos no deben incluir ningún tipo de impuesto.
Estado	Cerrada
Moneda	Dólar Americano
Comprador	<b><u>I MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA</u></b>
Observaciones del Comprador	La Municipalidad de Providencia, en adelante "La Municipalidad" necesita contratar el servicio deno minado "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", cuyo principal objetivo es contar con una pla taforma que apoye la gestión diaria de la Mesa de Servicios, considerando: - Plataforma de gestión de tickets y/o solicitudes, - Mantener actualizado inventario de equipos y softwares; - Un módulo que pe rmita medir en minutos y horas el uso de softwares o aplicativos críticos del municipio y, - Contar con un servicio de parchado de actualizaciones para estaciones de trabajo.
Teléfonos	Fono: 56-02-26543846 - Fax: --
Fecha de Publicación	28/12/2021 16:41
Fecha de Cierre	26/1/2022 15:00
Fecha de Apertura	26/1/2022 15:30

### Detalle de Apertura

Proveedor	Nombre Oferta	Aceptar/Rechazar Requisitos
Microserv Ltda.	SOLUCION INTEGRAL MESA DE AYUDA	Oferta Aceptada

### Observaciones Al Acto de Apertura

No se recibieron observaciones a la apertura

Número de Adquisición	2490-185-LP21
Nombre	"SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO"
Descripción	La Municipalidad de Providencia, en adelante "La Municipalidad" necesita contratar el servicio denominado "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", cuyo principal objetivo es contar con una plataforma que apoye la gestión diaria de la Mesa de Servicios, considerando: - Plataforma de gestión de tickets y/o solicitudes, - Mantener actualizado inventario de equipos y softwares; - Un módulo que permita medir en minutos y horas el uso de softwares o aplicativos críticos del municipio y, - Contar con un servicio de parchado de actualizaciones para estaciones de trabajo.

### Observaciones Anteriores



Providencia

MEMORANDO N° 4287

ANTECEDENTE: Memorándum N° 2401, de 08 de febrero de 2022.

MATERIA: Aclara vigencia del contrato para la prestación del servicio "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", ID N° 2490-185-LP21.

PROVIDENCIA, 10 MAR 2022

DE: SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A: SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL

Mediante el presente, y en atención a nuestra solicitud de revisión y visto bueno de la propuesta de adjudicación, relativo al contrato "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", ID N° 2490-185-LP21, es posible señalar que:

1. Con fecha 28 de diciembre de 2021 se publica el llamado a licitación pública para la contratación del servicio "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", ID N° 2490-185-LP21.
2. Al llamado se presenta una única oferta, propuesta por la empresa Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada, la cual, de acuerdo al informe de evaluación, cumple tanto en lo técnico como económico.
3. Las bases administrativas especiales en su punto 5.1 se refieren a la firma del contrato, señalando que el adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del décimo día hábil siguiente, previa entrega de los antecedentes detallados en el punto 8.3 de las mismas.
4. A su turno, la aclaración N°1, ratificada mediante decreto Exento N°82-2021 señala que el contrato empezará a regir desde el 01 de marzo de 2022, fecha en la cual se debe firmar un acta de inicio del servicio.
5. Al ser una contracción superior a los 500 UTM, dicha propuesta de adjudicación debe contar con la aprobación del Concejo Municipal, cuya aprobación fue obtenida en el concejo del 8 de marzo de 2022.
6. Al respecto la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, ha razonado respecto a los plazos *"sobre el particular, y teniendo en cuenta lo informado, a instancias de este organismo fiscalizador, por la indicada entidad edilicia y por el aludido gobierno regional, resulta menester señalar, en relación con la individualizada licitación pública, que las normas generales de sus bases administrativas - aprobadas a través del decreto alcaldicio N° 1.451, de 2015, de dicha municipalidad- prevén, en el punto 4.5, párrafo tercero, que "Notificada la adjudicación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), no deberá mediar un plazo superior a los 15 días para celebrarse el contrato", agregando, en el punto 5.1, párrafo tercero, que en ese período debe gestionarse "La presentación de antecedentes por parte del Adjudicatario, la elaboración del contrato, firma de éste y tramitación del decreto que lo apruebe"*.

*Asimismo, que su punto 8.3 prescribe, en lo que interesa, que "El plazo para la elaboración del diseño y/o estudio será señalado por el Consultor en su propuesta y se entenderá en días corridos sin deducción de días de lluvias, feriados ni festivos", y que "comenzará a correr desde la fecha que corresponda al Decreto o Resolución que aprueba el contrato"*

*Añade ese precepto, que "dicho documento debe estar totalmente tramitado, dentro de los siguientes 7 días a la suscripción del contrato" y que "En caso de retrasos en estas gestiones, la Unidad Técnica debe informar al Mandante, dentro de los cinco días siguientes, desde ocurridas las causas que los originan"*.

*Puntualizado lo anterior, es preciso indicar que del análisis de los antecedentes tenidos a la vista se advierte que la mencionada municipalidad adjudicó la propuesta pública en comento mediante su decreto alcaldicio N° 202/1721/2015, de 6 de octubre de 2015 -publicado el día siguiente en el aludido portal-, y que el respectivo contrato fue suscrito el 11 de noviembre de esa anualidad, siendo aprobado por el decreto alcaldicio N° 202/2007/2015, el día 25 de ese mes y año.*

*Es del caso consignar, además, que a través del oficio N° 800/79/2016, de la respectiva Dirección de Obras Municipales, se informó al GORE del retraso en el comienzo de la ejecución del convenio de que se*



Providencia

trata, justificando tal demora en que "La información disponible, concierne al proceso de licitación y relativa al Cuadro de Capacidad Funcionaria, Superficies y programa Arquitectónico, no era suficiente para dar inicio al servicio en su primera etapa, la cual consiste principalmente en antecedentes y/o datos que debían ser entregados por el Municipio".

Pues bien, en el contexto reseñado, no cabe sino concluir que lo obrado por esa municipalidad en el certamen en estudio ha derivado en atrasos tanto en la **suscripción** y aprobación del **contrato** licitado, como en el inicio efectivo de las labores contratadas, razón por la cual corresponde que adopte las medidas conducentes a que situaciones como la descrita no se repitan en lo sucesivo. Ello, considerando, por lo demás, que de los antecedentes analizados se advierte que esa corporación habría incurrido en otros atrasos en la **adjudicación** y firma de los contratos vinculados con los proyectos denominados "Conservación de infraestructura Escuela D-271" y "Reparación piscinas lúdicas municipal".

No obstante lo anterior, dado que, salvo norma legal expresa en contrario, los **plazos** que la ley determina para los trámites y decisiones de la Administración no son fatales y que del examen de la documentación proporcionada no aparece que los referidos incumplimientos constituyan circunstancias que hayan incidido en la selección de las ofertas adjudicadas, esta sede control no aprecia motivos suficientes que justifiquen dejar sin efecto las adjudicaciones de que se trata (aplica criterio contenido, entre otros, en el dictamen N° 96.251, de 2015, de este origen).

7. Así las cosas, es posible concluir que pese a establecerse una fecha estimativa para el inicio en la ejecución del contrato, esta no puede llevarse a cabo mientras no se haya cumplido con la adjudicación del llamado, requisito indispensable y previo a la suscripción del contrato. Por lo anterior especialmente el estado de avance del proceso concursal, resulta necesario tenerse por prorrogada la fecha de inicio del servicio, en consideración a la fecha en que se adjudicará y suscribirá el correspondiente contrato previsto en las bases de licitación.
8. Finalmente, se solicita a Ud., considerar que la fecha de inicio de la contratación corresponde a la fecha en la cual se ha suscrito dicho contrato y la fecha de inicio de los servicios corresponde a la fecha de suscripción del acta de inicio de la Etapa N°1.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

  
**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
**SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN**

  
MCG/DLS/dls

Distribución/  
- Unidad Licitaciones  
- Archivo "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO"

06

525

11 MAR 2022



## LICITACIÓN PÚBLICA

## “SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”

ID: 2490-185-LP21

INFORME DE EVALUACIÓN

PROVIDENCIA, 28 de enero de 2022.

Con esta fecha, se constituye la Comisión Evaluadora y ratifica el presente Informe de la licitación pública denominada “SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO”, ID 2490-185-LP21.

Mediante Decreto EX. N°2.060 de fecha 31 de diciembre de 2019, se aprueban las bases administrativas generales para la contratación de servicios mediante propuesta.

Mediante Decreto EX. N°1.951 de fecha 28 de diciembre de 2021, se aprueban las bases administrativas especiales y bases técnicas para el llamado a licitación pública.

Mediante Decreto EX. N°82 de fecha 24 de enero de 2022, se ratifican las Aclaraciones N°1 y las respuestas a las consultas generadas en el marco de la presente licitación pública.

**1. ACTO APERTURA ELECTRÓNICA**

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día **26 de enero de 2021**, presentándose a esta licitación el siguiente oferente:

**1.1 OFERENTES:**

N°	Rut	Oferente
1	79.642.560-1	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada

**1.2 REVISIÓN DE LOS ANTECEDENTES PUBLICADOS EN EL PORTAL:**

Los oferentes deben publicar en el medio electrónico [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), junto con su oferta económica, los formularios y documentos que se señalan en las respectivas Bases Administrativas y que se requieren para participar de la presente licitación. **En el Acto de Apertura se establece lo siguiente:**

N°	Nombre Oferente y/o empresa	Antecedentes Administrativos	Antecedentes Técnicos	Antecedentes Económicos	Admisibilidad
1	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada	Cumple	Cumple	Cumple	Admisible

**OBSERVACIONES:** El oferente “Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada, RUT 79.642.560-1”, si bien no ingresa el Formulario N° 4 al portal Mercado Público, adjunta en su oferta una Propuesta Técnica, Metodología de Implementación y Certificado de Partner en Chile de la Licencia, por lo tanto, ésta comisión considera que cumple con todos los antecedentes solicitados en dicho Formulario, declarando su oferta admisible.

**2. COMISIÓN EVALUADORA**

La Comisión Evaluadora designada y ratificada mediante Decreto EX. N°1.951 de fecha 28 de diciembre de 2021, se constituyó con el objeto de analizar, evaluar y resolver la presente Propuesta Pública, la cual está constituida por los siguientes funcionarios:

Nombres	Rut	Unidad
JOSIAS VERGARA ROJAS		DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
LUIS QUEZADA COLEPUE		DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
PATRICIO PASTENE LEAL		DIRECCIÓN DE BARRIOS Y PATRIMONIOS

Formaron parte del proceso de evaluación de ofertas, los siguientes documentos y antecedentes:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Formularios y documentos anexos.
- Respuestas a las Consultas.
- Acta de Apertura Municipal.
- Acta de Apertura Portal Mercado Público.
- Antecedentes presentados por el oferente.
- Oferta económica del oferente.



**3. CRITERIOS Y PONDERACIONES UTILIZADOS EN LA EVALUACIÓN DE LA OFERTA**

La Comisión Evaluadora en función del estudio de los antecedentes presentados por los proponentes, realiza la evaluación de acuerdo a los criterios y parámetros establecidos en el punto N°3 de las Bases Administrativas Especiales, los cuales se detallan a continuación:

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

**PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3 + Total Puntaje 4**

**RESUMEN DE LA EVALUACIÓN**

Respecto a la oferta entregada por la empresa Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada:

- Cumple con todos los requisitos Administrativos, Técnicos y Económicos, resultando conveniente a los intereses municipales.

**3.1 OFERTA ECONÓMICA (85%):**

La evaluación se realizó en consideración a la oferta expresada por los oferentes en el Formulario N°5 Item N° 3 Valor Total del Servicio, impuesto incluido, generándose el siguiente resultado:

N°	Oferentes	MONTO OFERTADO EN USD Impuesto incluido	Puntaje Ponderado (85%)
1	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada	73.538,10	85,00

**3.2 EXPERIENCIA DEL OFERENTE (10%):**

Conforme a la revisión de lo informado por los proponentes en el Formulario N°2, con su respectiva acreditación, según lo señalado en las Bases Administrativas Especiales, punto N°2. B.1 "Antecedentes Técnicos", la evaluación se resume de acuerdo con lo siguiente:

**RESULTADO EVALUACIÓN EXPERIENCIA:**

N°	Oferente	N° Contratos Acreditados	Observación	Puntaje Obtenido	Puntaje Ponderado Criterio (10%)
1	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada	5	El Oferente logra acreditar debidamente 5 experiencias.	100,00	10,00

**3.3 PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN (4%):**

De acuerdo a lo indicado en el Formulario N°4 "CARTA OFERTA", aplicando la fórmula de evaluación se obtiene lo siguiente:

N°	Oferente	Plazo Ofertado (días corridos)	Puntaje
1	Soc de Servicios Computacionales Microserv Limitada	15	4,00

Nota: Cabe precisar que, mediante Aclaración N°2, ratificada por Decreto Exento N°82, el plazo informado a los oferentes corresponde a días corridos.

**3.4 CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES (1%):**

N°	Oferente	Cumple	Puntaje Obtenido	Puntaje Ponderado (1%)
1	Soc de Servicios Computacionales Microserv Limitada	SI	100,00	1,00

**3.5 RESULTADO FINAL APLICACIÓN PAUTA EVALUACIÓN**

N°	Oferente	Oferta Económica (85%)	Experiencia (10%)	Plazo de implementación (4%)	Cumplimiento Requisito Formales (1%)	Puntaje Final
1	Soc de Servicios Computacionales Microserv Limitada	85,00	10,00	4,00	1,00	100,00

**4. CONVENIENCIA DE ADJUDICAR**

El oferente **Soc de Servicios Computacionales Microserv Limitada, RUT 79.642.560-1**, obtiene un puntaje final de 100,00 puntos, dado que cumple con todos requisitos técnicos y económicos indicados por bases.

El monto total ofertado de dicho oferente, es de USD 73.538 I.V.A. Incluido. Por otra parte, el valor ofertado es un 6,37% por inferior al presupuesto informado por bases de licitación, el cual corresponde a un monto referencial de USD 78.540 impuesto incluido.

La empresa logra acreditar 5 experiencias de 5 declaradas obteniendo un puntaje de 4,00 puntos para este ítem.

**5. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

Conforme a los documentos y antecedentes vistos y que conforman la licitación pública denominada "**SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO**", ID: 2490-185-LP21, la Comisión Evaluadora después de haber estudiado y analizado todos los antecedentes técnicos, administrativos y oferta económica presentados por los oferentes, propone adjudicar, salvo mejor parecer, al siguiente oferente:

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Soc. de Servicios Computacionales Microserv Limitada
<b>RUT</b>	79.642.560-1
<b>MONTO TOTAL ETAPA N°1 : CONFIGURACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA</b>	USD 8.925 I.V.A. Incluido



<b>MONTO TOTAL ETAPA N°2: LICENCIAMIENTO DE SOLUCIÓN INTEGRAL PARA LA MESA DE SERVICIOS</b>	USD 64.613,07 I.V.A. Incluido
<b>PLAZO TOTAL OFERTADO SERVICIO N°1</b>	15 días corridos.
<b>PLAZO DEL CONTRATO DESDE INICIADA LA ETAPA N°2</b>	36 meses
<b>MONTO TOTAL CONTRATO</b>	USD 73.538,10 I.V.A. Incluido

En constancia, firman la Comisión Evaluadora:

  
\_\_\_\_\_  
JOSIAS VERGARA ROJAS  
[REDACTED]

  
\_\_\_\_\_  
LUIS QUEZADA COLEPUE  
[REDACTED]

  
\_\_\_\_\_  
PATRICIO PASTENE LEAL  
[REDACTED]

Nota: Cabe señalar que cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora arriba firmantes declaran no tener conflicto de interés alguno en relación a los oferentes que participan del presente proceso licitatorio (Art. 37 Reglamento Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios).



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°1

## FORMULARIO N° 1 ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

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

#### A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

(solo para persona natural)

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

#### B. RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES

RAZON SOCIAL	:	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
RUT	:	79.642.560-1
DIRECCIÓN	:	Av. El Bosque N°576, Providencia
TELÉFONO	:	56-2-23712846
E - MAIL	:	xsanchez@microserv.cl
FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	5 Abril 1986
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).	:	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°1

<b>NOMBRE DIRECTORES</b> - 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.	:	N/A
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
<b>RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	[REDACTED]
<b>DURACIÓN</b>	:	Indefinida

**C. ACEPTACIÓN DE BASES**

Mediante el presente formulario declaro:

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

  
\_\_\_\_\_  
**FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL**

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

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

**FORMULARIO N°2**  
ANEXO TÉCNICO**EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

LICITACIÓN	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	79.642.560-1

**EXPERIENCIA DEL OFERENTE:**

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

MANDANTE	NOMBRE U OBJETO DEL CONTRATO	NÚMERO DE EQUIPOS O USUARIOS	AÑO DE EJECUCIÓN	DOCUMENTO CON EL QUE ACREDITA
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE CHILE	Licencias Kace + Instalacion	500	2018	ORDEN DE COMPRA 776-1821-CM18 (400 LICENCIAS +100 que vienen en el KACE SYSTEM MANAGEMENT APPLIANCE VIRTUAL)
SUB SECRETARIA PARA LAS FUERZAS ARMADAS	Solicitud N° 381, licencia Kace	600	2018	ORDEN DE COMPRA: 618923-521-CM18 (500 LICENCIAS +100 que vienen en el KACE SYSTEM MANAGEMENT APPLIANCE VIRTUAL)
INSTITUTO NACIONAL DEL DEPORTE	Adquisición e implementación Sistema Kace Systems	900	2019	ORDEN DE COMPRA 858-956-CM19 (800 LICENCIAS +100 que vienen en el KACE SYSTEM MANAGEMENT APPLIANCE VIRTUAL)
INSTITUTO NACIONAL DEL DEPORTE	TD Software KACE (Inventario y Help Desk)	1200	2021	ORDEN DE COMPRA 858-112-SE21
SUPERINTENDENCIA DE SALUD	LICENCIAS PARA ADQUISICIÓN DE UNA NUEVA MESA DE AYUDA	520	2018	ORDEN DE COMPRA 601-38-CM18 601-142-CM18
DIRECCIÓN DE PREVISION DE CARABINEROS DE	2239-7-lp14 CM de Hardware, licencias de software y RED. Renovación de licencia KACE por 3 años	1300	2018	ORDEN DE COMPRA 598-366-CM18



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

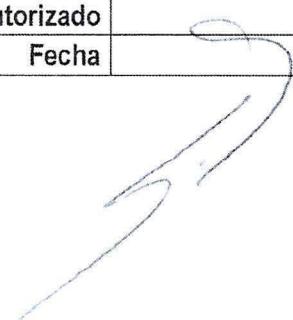
CHILE	para la administración, monitoreo de 1300 estaciones de trabajo de DIPRECA			
SENCE	2239-7-LP14 C.M. de Hardware, licencias de software y R.E.D	1000	2019	ORDEN DE COMPRA 45-929-CM19 (900 LICENCIAS +100 que vienen en el KACE SYSTEM MANAGEMENT APPLIANCE VIRTUAL)
VOLCAN CONSTRUTORES	KACE SYSTEMS MANAGEMENT ADDTL MANAGED	600	2021	ORDEN DE COMRPA 45107537

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

**NOTA:**

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

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Nombre del oferente	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Fecha	



**FORMULARIO N°3**  
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SOLUCIÓN INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	79.642.560-1

Como parte de los antecedentes necesarios para realizar la respectiva evaluación, cada oferente deberá presentar un documento denominado Propuesta Técnica, en la cual debe incluir todos los puntos a continuación detallados y mantener la misma estructura y numeración indicada. En caso de adjuntar documentación anexa, tales como folletos con características técnicas, estos deben ser incluidos en dicha propuesta y en cada punto específico de su propuesta técnica (**Información adicional de la Página 10 a Página 14**).

N°	DETALLE REQUERIMIENTO
1	<p>Características Técnicas de la solución integral para Mesa de Servicio, denominada "<b>KACE SYSTEM MANAGEMENT APLIANCE- (KSMA) MARCA QUEST</b>", describiendo expresamente los aspectos más relevantes en función de los módulos descritos en las presentes bases técnicas, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gestión de Inventarios, (<b>Página 4 a Página 5</b>)</li> <li>b) Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos), (<b>Página 6</b>)</li> <li>c) Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes, (<b>Página 7 a Página 8</b>)</li> <li>d) Sistema de Monitoreo de uso de software. (<b>Página 8 a Página 9</b>)</li> </ul>

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

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Nombre del Oferente	Microserv Ltda.
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	24 enero de 2022



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

**FORMULARIO N°5**

(ANEXO ECONÓMICO)

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

**CARTA OFERTA ECONÓMICA**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	79.642.560-1

Nuestra oferta para la "SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO", es la solución denominada "KACE SYSTEMS MANAGEMENT APPLIANCE MANAGED COMPUTER LICENSE":

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

Descripción	Valor Neto en USD (A)
Periodo que comprende las actividades de: Instalación, configuración, parametrización, Implementación, Pruebas, Puesta en marcha y Capacitación de la solución para la mesa de servicio. Considerando todos los usuarios, la totalidad de los equipos, carga de inventario inicial, la habilitación y funcionamiento del sistema de despliegue y actualización de aplicativos, la capacitación a los funcionarios señalados, todo señalado en bases técnicas.  Total Instalación y Puesta en Marcha Valor Neto	USD 7.500
Impuesto (____%)	USD 1.425
<b>VALOR TOTAL ETAPA N°1</b>	<b>USD 8.925</b>

Plazo Ofertado por la empresa (15) días hábiles, considerando un máximo de 40 días hábiles para implementar. Siendo dicho plazo no superior al: 29/03/2022

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

Descripción	Valor Neto en USD
-------------	-------------------



Providencia

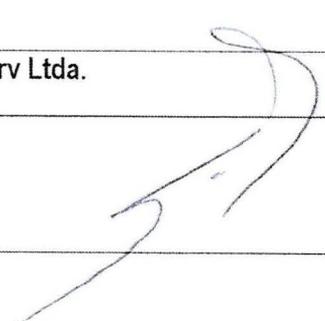
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

	(B)
Solución Integral para Mesa de Servicios (INCLUYE : Soporte Técnico 8x5, actualizaciones de la plataforma, por un periodo de 36 meses o tres años.)	USD 54.296,70
Impuesto ( ____ %)	USD 10.316, 37
<b>VALOR TOTAL SERVICIO N°1</b>	<b>USD 64.613,07</b>

3. Valor total del servicio:

Descripción	Valor Neto en USD
Valor Neto Etapa <b>N° 1: Configuración, Implementación y Puesta en Marcha</b>	USD 7.500
Valor Neto Etapa <b>N°2: Licenciamiento de Solución Integral para la Mesa de Servicio</b>	USD 54.296,70
Valor total neto del servicio Etapa N°1 (A) + Etapa N°2 (B) <i>(Valor de la Oferta a ingresar a <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>)</i>	USD 61.796,70
Impuesto ( ____ %)	USD 11.741,40
<b>VALOR TOTAL DEL SERVICIO</b>	<b>USD 73.538,10</b>

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

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Nombre del oferente	Microserv Ltda.
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

	Fecha 24 Enero de 2022
--	------------------------



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

### FORMULARIO N°6

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

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

#### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	79.642.560-1

#### 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	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Nombre del oferente	Microserv Ltda.
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	24 Enero de 2022



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

## 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.



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628.
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto 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.



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

- 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.



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°7

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

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

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SOC DE SERVICIOS COMPUTACIONALES MICROSERV LIMITADA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	79.642.560-1

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

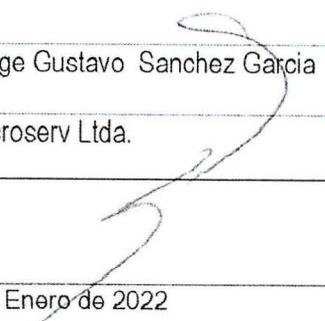
1. Cada Etapa será a mes de 30 días.
2. Por cada etapa, describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como (ejemplos):
  - a. Importación de equipamiento, licencias, insumos, etc.
  - b. Reuniones de coordinación
  - c. Levantamiento
  - d. Análisis
  - e. Migraciones de datos
  -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



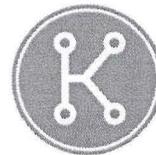
Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°7

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaa)	Fin (dd/mm/aaa)	Duración	Porcentaje Avance por Hito	Mes 1		
					S1	S2	S3
<b>ETAPA 1 Despliegue Inicial</b>	28-feb-22	01-mar-22	2 día	20 %			
Instalación OVF	28-feb-22	28-feb-22	1 día	15 %			
Despliegue de licencias	28-feb-22	28-feb-22	1 día	15 %			
Actualización de catalogo	28-feb-22	28-feb-22	1 día	15 %			
Despliegue de agentes	01-mar-22	01-mar-22	1 día	15 %			
Revisión Agentes	28-feb-22	01-mar-22	2 días	20 %			
<b>% AVANCE ETAPA 1</b>				100 %			
<b>ETAPA 2 Configuración Inicial</b>	01-mar-22	09-mar-22	7 días	10 %			
Creación etiquetas inteligentes	01-mar-22	09-mar-22	7 días	20 %			
Configuración ajustes de seguridad	01-mar-22	09-mar-22	7 días	10 %			
Configuración autenticación usuarios	01-mar-22	09-mar-22	7 días	20 %			
Creación roles	01-mar-22	09-mar-22	7 días	20 %			
Configuración activos	02-mar-22	03-mar-22	2 días	5 %			
Creación tarea de distribución	04-mar-22	07-mar-22	2 días	5 %			
Conjuración script	08-mar-22	08-mar-22	1 día	5 %			
Configuración Seguridad	09-mar-22	09-mar-22	1 día	5 %			
<b>% AVANCE ETAPA 2</b>				100 %			
<b>ETAPA 3 Creación Help Desk</b>	11-mar-22	18-mar-22	6 días	20 %			
Creación mesa de ayuda	11-mar-22	15-mar-22	3 días	20 %			
Configuración Campos	11-mar-22	17-mar-22	5 días	20 %			
Configuración Propietarios	11-mar-22	11-mar-22	1 día	5 %			
Pruebas en mesa de ayuda	14-mar-22	17-mar-22	4 días	20 %			
Capacitación	11-mar-22	17-mar-22	5 días	10 %			
Entrega documentación	18-mar-22	18-mar-22	1 día	5 %			
<b>% AVANCE ETAPA 3</b>				100 %			
<b>Avance total del proyecto</b>				<b>100%</b>	Inicio Garantía de implementación 30 días		

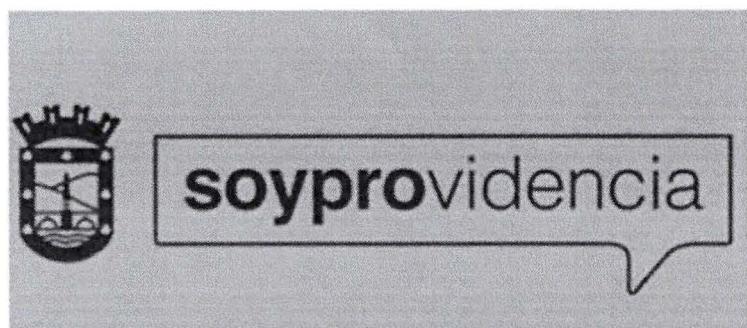
Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Jorge Gustavo Sanchez Garcia
Nombre del Oferente	Microserv Ltda.
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	24 Enero de 2022

ENERO DE 2022



KACE™  
Systems Management

Quest



Directrices de Seguridad	
Riego	No tener control de inventario ni las actualizaciones de sistemas de la institución
Beneficio	Help desk, Inventario y control de dispositivos
Clasificación	Confidencial

Señores

**Ilustre municipalidad de Providencia**

**Presente**

Santiago, enero de 2022

**At.: Comisión evaluadora**

Junto con saludar, nos dirigimos para entregar de Carta Gantt, requerida en el proceso de evaluación relacionada a las actividades de implementación, despliegue y customización de KACE SMA (Systems Management Appliance).

Sin otro particular y atentos para aclarar sus consultas o nuevos requerimientos, se despide atentamente,

Romina Castro

Gerente de Cuentas  
Microserv Ltda.

Central: (56-2) 371 2800  
Directo: (56-2) 371 2813  
Dirección: Av. El Bosque Sur N° 576, Providencia  
Santiago - Chile  
<http://www.microserv.cl>

## CONTENIDO

Contenido .....	3
<b>1. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Descripción de etapas de Implementación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Carta Gantt .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Metodología de trabajo .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. Documentación asociada al proyecto .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. Entrega Final .....</b>	<b>8</b>

# 1. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

## 1.1. INTRODUCCIÓN

El presente Documento describe el orden y los alcances de las tareas requeridas para los servicios de implementación del producto individualizados en el Anexo n°3 Propuesta Técnica. Microserv ejecutará las tareas de acuerdo a los contenidos del presente plan.

## 1.2. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN

El servicio que Microserv entregará se divide en 6 (seis) fases, las que se detallan a continuación:

**Fase 1 - Reunión Inicial:** la reunión inicial es el comienzo oficial de la etapa de implementación. El objetivo es de revisar el alcance y determinar en conjunto las fechas, responsabilidades e hitos de entrega da la instalación.

**Fase 2 - Estado de Plataforma:** en esta fase, todos los requerimientos para la adecuada instalación de los productos deberán ser cumplidos en las dependencias del cliente. Ejemplo de este tipo de requerimiento de dependencias, se pueden citar: instalaciones físicas, instalaciones eléctricas que cumplan con los requerimientos especificados, aire acondicionado, infraestructura de cableado y redes, servidores, etc.

**Fase 3 - Modelo Lógico:** el propósito de esta fase es establecer el modelo lógico de operación de la solución, para lo cual se procede primero a recolectar la información relacionada con la configuración de los equipos, para luego utilizarla en la creación del detalle de los servicios a desarrollar.

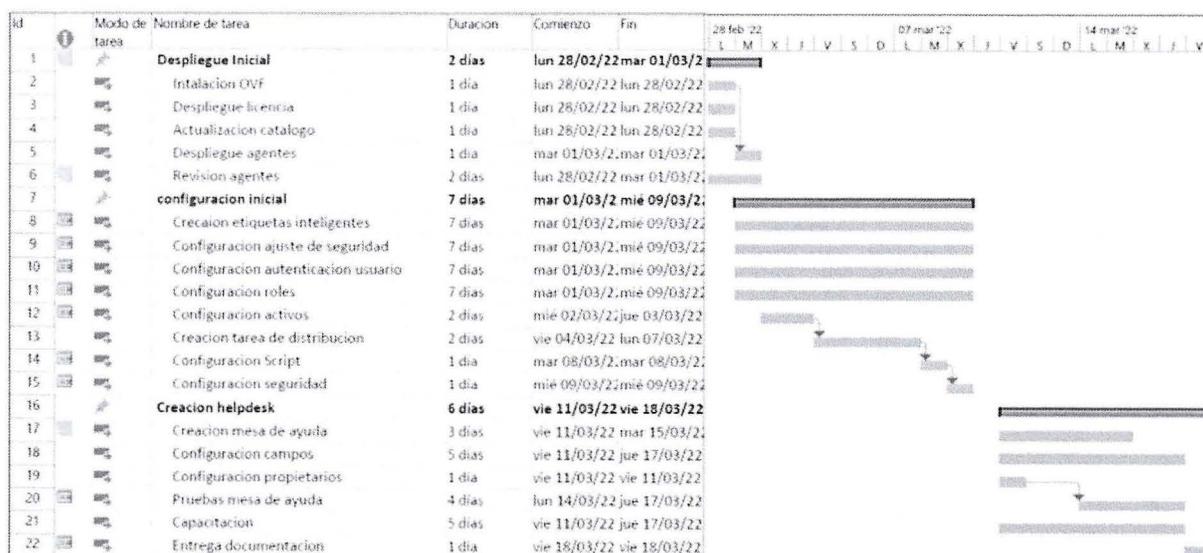
**Fase 4 - Implementación:** en esta fase Microserv entrega e implementa todos los productos que fueran adquiridos por el cliente, y de acuerdo con él, se procede a configurar los mismos tal cual se indicará en la fase previa. Cada producto que se instale y configure en esta etapa será probado tanto por Microserv como por el cliente para garantizar que cumple con los criterios de aceptación

**Fase 5 – Revisión:** después que los productos fueran instalados y configurados, se llevará a cabo una prueba de global de los mismos con el fin de garantizar su buen funcionamiento de acuerdo a lo especificado, y llegar así a cumplir con los criterios de aceptación final definidos por el cliente y Microserv.

**Fase 6 – Entrega de la solución:** luego de llevar a cabo las pruebas de la etapa anterior de manera satisfactoria, el proyecto llega al final, con lo que los documentos finales son firmados y entregados entre el personal de Microserv y el Cliente.

### 1.3. CARTA GANTT

A continuación, se detallan los días programados y requeridos para la implementación, sin embargo, El orden de las actividades descritas en la siguiente Carta Gantt serán coordinados en conjunto y de mutuo acuerdo con el cliente y re establecidos en el SOW adaptado a las prioridades de la organización.



**Nota. Tiempo de instalación 15 días hábiles.**

## 1.4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Microserv ha implementado una metodología de trabajo orientada al cumplimiento de objetivos, donde el primer punto es entender a cabalidad los requerimientos del cliente, las motivaciones detrás de cada uno de ellos; ofreciendo las sugerencias pertinentes al caso, cumpliendo con nuestro rol de asesores. La finalidad es entregar la mejor solución posible, que cumpla con todas las especificaciones técnicas, que esté alineada con los objetivos de negocio del cliente y que se ajuste a su presupuesto.

Estando validado en ambiente, definidos los objetivos y detalladas las expectativas, se puede trabajar en la ejecución del proyecto, proceso que también cuenta con varias etapas. Dependiendo del caso podrían existir variaciones, pero en términos generales éstas son:

- Reunión de planificación.
- Revalidación del ambiente y de la información recogida durante el levantamiento.
- Definición de carta Gantt y creación de documento SoW (Statement of Work):
- Definición de tareas a ejecutar y sus etapas.
- Definición de tiempos de ejecución y ventanas de tiempo.
- Definición de requerimientos.
- Definición de riesgos y mitigación.
- Definición de responsabilidades de Microserv y del cliente.

## 1.5. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA AL PROYECTO

Ejecución de las tareas estará declarada en el SoW (Statement of Work) en las ventanas de tiempo definidas, conjuntamente con el cliente, considerando las medidas necesarias para prevenir posibles inconvenientes durante la ejecución de los servicios, lo que no eximen que surjan cambios en los requerimientos o en las prioridades, que de algún modo afecte el plan inicial, sea cual sea la causa, se tomarán las acciones necesarias para llevar a buen puerto el proyecto y lograr un término éxito y la validación de cada una de las tareas ejecutadas.

Durante el desarrollo del proyecto se documentarán:

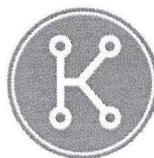
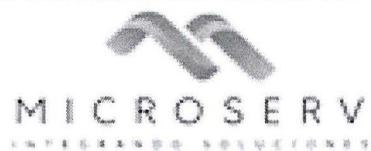
- SoW (Statement of Work)
- Actividades realizadas.
- Datos de conexión.
- Credenciales de acceso.
- Diagramas de interconexión.
- Cualquier otro aspecto relevante de la implementación realizada.

## 1.6. ENTREGA FINAL

Una vez terminadas todas las actividades, se hará entrega formal de la plataforma. La cual deberá ser validada por el cliente (esto podría incluir la ejecución de un plan de pruebas de tolerancia a fallas si aplicara) junto con:

- Transferencia de conocimientos y/o capacitación, según corresponda.
- Documentación formal de la plataforma entregada.
- Los servicios profesionales de Microserv contemplan una garantía de 30 días una vez terminada la implementación.
- Si como parte del proyecto hay un contrato de soporte asociado, éste comienza a regir una vez el periodo de garantía de post implementación.

ENERO DE 2022



KACE™  
Systems Management

Quest



soyprovidencia

Señores

**I. MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**

**Presente**

Santiago, enero de 2022

**At.:**

Junto con saludar, nos dirigimos para entregar la siguiente propuesta, relacionada Proceso de adquisición de una Solución Integral Para Mesa De Servicio. Esta ha sido elaborada según los requerimientos planteados por ustedes, aplicando la tecnología existente hoy en día en el mercado.

Sin otro particular y atentos para aclarar sus consultas o nuevos requerimientos, se despide atentamente,

Romina Castro

Gerente de Cuentas  
Microserv Ltda.

Central: (56-2) 371 2800  
Directo: (56-2) 371 2813  
Dirección: Av. El Bosque Sur N° 576, Providencia  
Santiago - Chile  
<http://www.microserv.cl>



## CONTENIDO

Contenido .....	3
<b>1. PROPUESTA DEL PROYECTO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Objetivos del proyecto .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. dispositivo de administración de sistemas KACE .....</b>	<b>4</b>
Gestión de Inventarios,.....	4
Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos) .....	6
Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes .....	7
Sistema de Monitoreo de uso de software.....	8
Requisitos de Hardware.....	12
Requisitos de Software .....	13
<b>1.3. Detalle del servicio de implementación.....</b>	<b>15</b>
<b>2. MODALIDAD DE LICENCIAMIENTO PERPETUO. ....</b>	<b>16</b>

# 1. PROPUESTA DEL PROYECTO

## 1.1. OBJETIVOS DEL PROYECTO

El siguiente documento está elaborado para responder a los requerimientos presentados por la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA EN EL PROCESO LICITATORIO ID: 2490-185-LP21 SOLUCION INTEGRAL PARA MESA DE SERVICIO** de su necesidad de adquirir una solución integral para Mesa de Servicio, denominada “KACE” el cual describe expresamente los aspectos más relevantes en función de los módulos descritos en las bases técnicas, es decir:

- a) Gestión de Inventarios.
- b) Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos).
- c) Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes.
- d) Sistema de Monitoreo de uso de software.

## 1.2. DISPOSITIVO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS KACE

En cumplimiento de lo solicitado en las bases técnicas, se describen las características que dan cumplimiento en el dispositivo de administración de sistemas KACE, el cual está diseñado para automatizar la administración de dispositivos, la implementación de aplicaciones, monitoreo de uso de software, aplicación de parches, la administración de activos, inventario y la administración de tickets de la mesa de servicio, entre otros.

### **Gestión de Inventarios,**

Los componentes del panel de control de inventario brindan información general de los dispositivos administrados por la organización, el detalle de esta información estará sujeto a las definiciones que determinen los parámetros de configuración de la aplicación.

Esta sección describe todos los activos TI existentes en el panel de inventario. Si el componente “Organización” está habilitado en su dispositivo, se mostrará la información seleccionada en el nivel de administrador y del dispositivo en el sistema.

Este tablero proporciona una descripción general de alto nivel del uso de su dispositivo para revisar rápidamente el estado de sus dispositivos y buscar cualquier indicador que pueda mejorar su inventario de dispositivos.

### Principales alcances del panel de Inventario de KACE

- Permite concentrarse en la capacidad del disco del dispositivo y reasignar los recursos donde más se necesitan.
- Presenta gráfico que indica el porcentaje de espacio libre en disco de los dispositivos administrados.
- Generar alertas ante el cambio o alteración de algún componente físico en los dispositivos.
- Identifique y marque el software como No permitido. Esto le permite evitar el uso de software marcado como No permitido.
- Clasificaciones de aplicaciones para determina los tipos de acciones que puede realizar.
- informes de inventario comunes o específicos.
- Tasa de registro de dispositivos para saber, por ejemplo; cuántos se han conectado en los últimos 60 minutos.
- Recuentos de versiones del agente, esta información es útil durante una actualización.
- Porcentaje de dispositivos administrados que ejecutan cada sistema operativo.
- Muestra los principales fabricantes de dispositivos representados en el inventario.
- Monitorear el cumplimiento de licencias de software y el uso de los dispositivos.

<https://support.quest.com/es-es/technical-documents/kace-systems-management-appliance/12.0%20common%20documents/administrator-guide/80#TOPIC-1680750>

## Gestión de Despliegue (actualizaciones y aplicativos)

KACE (SMA) reduce la carga del personal de TI al realizar automáticamente distribuciones de software y actualizaciones de software a computadoras y servidores con Windows, Mac y Linux en múltiples ubicaciones, se integra fácilmente con Active Directory y/o LDAP para alinear de manera eficiente la implementación de software con la estructura y los horarios de los usuarios de la organización, permitiendo optimizar recursos y costos, con la orientación de implementaciones basadas en grupos dinámicos, la replicación de sitios remotos y Wake-on LAN.

### Principales alcances del Despliegue (actualizaciones y aplicativos)

- Soporta sistemas Windows, Mac y Linux.
- Los paquetes admitidos incluyen: .MSI, .EXE y .ZIP para Windows; .pkg, .app, .dmg, .zip, .tgz y tar.gz. para Mac; .rpm, .zip; .bin, .tgz. y tar.gz para Linux.
- Igualmente, diseñado para desinstalar aplicaciones no aprobadas, lo que ayuda a mantener un entorno seguro y compatible.
- implementación de software con capacidades de replicación remota optimizando recursos de red.
- Instalaciones administradas: paquetes de instalación que están configurados para ejecutarse de forma silenciosa o con la interacción del usuario.
- Sincronizaciones de archivos: un método para distribuir archivos a dispositivos administrados.
- Paquetes de la Consola de usuario: paquetes de instalación que contienen controladores de impresora y otras aplicaciones distribuidas a través de la Consola de usuario.
- ITNinja.com, foro de administradores de TI administrado por Quest, le brinda información de instalación de aplicaciones en tiempo real.

<https://support.quest.com/es-es/technical-documents/kace-systems-management-appliance/12.0%20common%20documents/administrator-guide/146#TOPIC-1681013>

## Gestión de Tickets por solicitudes o incidentes

KACE ayuda a brindar a sus usuarios un servicio de mesa de ayuda de alta calidad que está estrechamente integrada con las capacidades de administración de activos de TI, administración de configuración, generación de informes y alertas. Las capacidades de la mesa de servicio de KACE brindan funcionalidad avanzada para automatizar tareas repetitivas, junto con sólidas capacidades de software de gestión de incidentes y sistema de emisión de Tickets. La integración de la mesa de servicio con otros procesos de KACE le permite implementar una única solución para la administración de activos de TI, la seguridad de puntos finales y la asistencia al usuario final, lo que reduce los recursos humanos y financieros necesarios para la administración completa del ciclo de vida de sus sistemas y dispositivos conectados.

### Principales alcances del Servicio de tickets o incidentes

- Totalmente personalizable para adaptarse a los requisitos únicos de cada organización.
- Notificaciones por correo electrónico personalizadas.
- Incorporación de nuevos campos requeridos.
- Creación de procesos para tareas estándar y repetibles.
- Asignación automática de tickets al personal apropiado en función de categorías jerárquicas o asignar manualmente,
- Puede mantener múltiples colas de soporte y reglas para controlar el flujo de tickets entrantes.
- Generación de informes sólidos de los cambios en el estado de los tickets y controles SLA.
- Informes personalizados para la evaluación del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y la carga de trabajo general de la mesa de servicio.
- Los tickets de la mesa de servicio también se pueden archivar para auditorías de cumplimiento y otros fines.
- Portal intuitivo de autoservicio para el usuario final que permite:
  - Acceder a una base de conocimiento flexible para autoayuda.
  - Instalar paquetes de software aprobados por TI.
  - Enviar y ver el estado de sus tickets de soporte.
  - Seguir enlaces generados por TI para acceder a otras herramientas de autoservicio.
  - verificar el estado de un ticket existente

<https://support.quest.com/es-es/technical-documents/kace-systems-management-appliance/12.0%20common%20documents/administrator-guide/215#TOPIC-1681288>

## Sistema de Monitoreo de uso de software.

La medición de software le permite recopilar información sobre cómo se instalan y utilizan las aplicaciones en los dispositivos Windows y Mac que administra.

La medición se puede habilitar para las aplicaciones que se enumeran como descubiertas y no descubiertas y para las aplicaciones catalogadas localmente. La medición no se puede habilitar para el software del sistema operativo no compatibles, como Linux, o para las aplicaciones que aparecen como Sin catalogar en el Catálogo de software.

Cuando habilita la medición para aplicaciones, se puede configurar la frecuencia con la que se recopila la información de medición y el tiempo que se conservará la información de medición, siempre que la medición esté habilitada para los dispositivos se recoge la siguiente información:

- Información de versión
- Información sobre las suites
- Número de instalaciones
- Información de uso y lanzamiento

El servicio de medición de software se incluye con el agente de KACE y se instala en los dispositivos administrados. Cuando la medición está habilitada, se ejecutan scripts para recopilar información de medición, estos scripts de recopilación varían según el sistema operativo:

**Windows:** en los dispositivos Windows, la medición es un proceso controlado por eventos que supervisa los activos de Windows mediante eventos WMI (Instrumentación de administración de Windows).

**Mac:** en los dispositivos Mac, el script de medición identifica los eventos del proceso de forma asíncrona mediante el centro de notificaciones de NSWorkspace.

La información, incluido el nombre de archivo de la aplicación, la versión y el tamaño del archivo, se compara con la información del catálogo de software para identificar la aplicación.

¿Cómo se miden las suites? Si la medición está habilitada para una suite, como **Microsoft Office, Adobe y Autocad**, el sistema verifica para determinar si alguna de las aplicaciones de la suite se ejecuta en dispositivos administrados que tienen la medición habilitada. La información de uso se informa para la suite como un todo, así como para cada aplicación individual.

Los dispositivos administrados que tienen instalada cualquier aplicación del paquete, según lo determinado por una entrada "agregar o quitar programas", cuentan como si tuvieran el paquete instalado. No es necesario que los dispositivos tengan instaladas todas las aplicaciones del paquete

para contar como si tuvieran el paquete instalado.

Cuando la medición está habilitada para una suite, también está habilitada para las aplicaciones individuales que forman parte de la suite. No puede habilitar o deshabilitar la medición para aplicaciones individuales en suites, siempre que la medición también esté habilitada para los dispositivos, se recopila la siguiente información:

- Información de versión
- Información sobre las suites
- Número de instalaciones
- Información de uso y lanzamiento

<https://support.quest.com/es-es/technical-documents/kace-systems-management-appliance/12.0%20common%20documents/administrator-guide/129#TOPIC-1680946>

Tal como se indica en el formulario Número 3, para el caso de adjuntar documentación adicional se indican a continuación características que complementa la solución técnica ofertada.

### **Capacidad**

La capacidad de gestión de KACE está certificada por su fabricante para hasta 50.000 dispositivos.

### **Idioma:**

El dispositivo admite varias configuraciones regionales, la Consola de administración del sistema y la ayuda en línea se pueden mostrar en inglés, francés, alemán, japonés, portugués (Brasil) y español.

Además de estos idiomas, puede traducir la Consola de usuario a otras configuraciones regionales no admitidas, como afrikaans (Sudáfrica), según sea necesario. Cuando traduce la Consola de usuario a un idioma no admitido, el contenido de la ayuda aparece en inglés, mientras que otros elementos del dispositivo, como la Consola del administrador, la Consola de administración del sistema y la ayuda en línea asociada, se muestran en el idioma seleccionado.

### **El Agente KACE.**

KACE es una aplicación para administrar y gestionar dispositivos mediante un único Agente el cual habilita entre otras funciones; la generación los informes de inventario, despliegue de actualizaciones, mesa de servicio.

Puede implementar el agente de KACE en dispositivos administrados mediante uno de los siguientes métodos.

- Manually deploying the KACE Agent on Windows devices
- Manually deploying and upgrading the KACE Agent on Linux devices
- Manually deploying and upgrading the KACE Agent on Mac devices

### **OVAL (escaneo de vulnerabilidad)**

La definición de OVAL, muestra la lista de dispositivos en su red que contienen vulnerabilidades, esta información puede incluir comprobaciones de entradas de registro, versiones de archivos y datos WMI (Instrumentación de administración de Windows).

Las definiciones de prueba de OVAL pasan por una serie de fases antes de publicarse. Dependiendo de dónde se encuentre una definición en este proceso, se le asigna valores de estado.

## ¿Por qué KACE? Diferenciadores importantes

### Experiencia

La implementación de soluciones empresariales para la gestión y administración de dispositivos de TI requiere experiencia, conocimiento de los procesos y mejores prácticas de implementación. Este requisito se incrementa cuando las organizaciones se mueven a entornos de mayor complejidad como es el caso de la I. Municipalidad de Providencia, los servicios profesionales y personal del áreas de ciberseguridad de Microserv cuentan con experiencia en despliegues de este tipo de soluciones en grandes organizaciones más que cualquier otro canal en Chile, siendo el único Partner certificado para la implementación de KACE, sin tener que depender de los servicio directos de la fábrica Quest, esto nos permite, si el cliente lo quisiera adquirir, entregar un servicio de acompañamiento de post venta local para fortalecer el uso de la tecnología KACE en la institución.

### Rápida Implementación

la implementación de una nueva tecnología en una organización se puede ver amenazada por la complejidad en su proceso de customización, dado que existen plataformas que requieren de un esfuerzo inicial alto de parte del proveedor de servicios y luego del usuario administrador, KACE posee una característica importante que la hace una herramienta muy fácil de implementar, porque se modela desde el aplicativo y no desde su base de datos, disminuyendo considerablemente los tiempos y costos de ingeniería aplicada para su funcionamiento.

### Fácil de usar

Es una solución pensada para los administradores de sistemas de cualquier nivel y experiencia. Gracias a su arquitectura Plug and Play sencilla, que prácticamente elimina la instalación y el mantenimiento. su amigable interfaz con fichas como una página web, permite transformar a cualquier administrador de sistemas en experto, no en meses o años, sino en días o semanas.

### Esquema de licenciamiento,

KACE es una solución pensada para simplificar la operación TI de las organizaciones, el modelo de licenciamiento también es parte de este atributo, donde cada licencia adquirida habilita todos los módulos presentes en KACE, se debe contemplar y licencia por cada uno de los dispositivos que se desea administrar.

## Requisitos de Hardware

El software Virtual KACE Systems Management Appliance se puede instalar en máquinas virtuales que cumplan con los siguientes requisitos.

### Procesador y memoria

Dispositivos	Procesador	Memoria
0 - 1000	2 CPU	4GB RAM
1000 - 2000	4 CPU	8GB RAM
2000 - 4000	8 CPU	16GB RAM
4000 - 10000	16 CPU	32GB RAM
10000 - 50000	24 CPU	64GB RAM

### Interfaz de red

Dispositivos	Tarjeta de interfaz de red
0 - 8000	1 puerto Ethernet Gigabit
8000+	Puerto Ethernet de 10 Gigabits

**Espacio en disco disponible**

1 TB (mínimo)/3 TB (instalaciones más grandes)

**Medios de comunicación**

DVD

**Servidor y Sistema Operativo**

64 bits

**Requisitos de infraestructura de virtualización**

Para instalaciones de VMware:

- VMware ESX/ESXi 6.7 o posterior
- Formato de virtualización abierto (OVF) 1.0

Para instalaciones de Microsoft Hyper-V:

- Windows Server 2012 R2 con Hyper-V
- Windows Server 2016 con Hyper-V
- Windows Server 2019 con Hyper-V

**Requisitos de Software**

El agente del dispositivo de administración de sistemas KACE es una aplicación que se puede instalar en dispositivos para habilitar la administración, El agente se puede instalar en dispositivos que cumplan con los siguientes requisitos del sistema operativo. Para obtener especificaciones adicionales, consulte la documentación del proveedor del sistema operativo. El dispositivo no impone requisitos adicionales y es compatible con arquitecturas de 32 y 64 bits cuando corresponda.

**Sistema operativo****Detalles****Windows**

Windows 11 Profesional, Empresa

Windows 10 Profesional, Empresa

Windows 10 Internet de las cosas v.1809 Empresa

Windows 8,8.1 Profesional, Empresa

Windows 7 Profesional, Empresarial, Ultimate

Windows Server 2019, 2016

Esenciales, Estándar, Centro de datos

NOTA: Con KACE Systems Management Appliance Agent versión 9.0, se admite Windows Server 2016 Core. Con la versión 10.0 del agente, el dispositivo es compatible con Windows Server 2019 Core.

Servidor Windows 2012, 2012 R2 Fundación, Esenciales, Estándar, Centro de datos

Windows Server 2008 R2 Fundación, Esenciales, Estándar, Centro de datos

### **MAC**

MAC OS X 10,12, 10,13, 10,14, 10,15

### **linux**

Linux Red Hat Linux AS y ES Versiones 6.x – 8.x, arquitectura de 32 y 64 bits

Ubuntu Versiones 16.04, 18.04, arquitectura de 32 y 64 bits

Servidor empresarial SUSE Linux Versiones 11 - 12, 15, arquitectura de 32 y 64 bit

Raspbian Linux (en dispositivos Raspberry Pi) 8 (Jessie), 9 (Stretch), 10 (Buster) (versiones de Debian)

CentOSTM \_ 7.4 - 8, solo arquitectura de 64 bits

**\*No se puede ejecutar en modo Server Core.**

### 1.3. DETALLE DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

#### Alcance del servicio

Microserv proporcionará el Servicio de Asesoría e Implementación estándar para un (1) appliance KACE serie SMA Las siguientes actividades describe algunas de las tareas que Microserv realizará.

- Instalación de Appliance Virtual
- Instalación de agente en los dispositivos
- Actualización de catálogos
- Creación de etiquetas inteligentes
- Revisión de inventario
- Creación de activo personalizado
- Poblar licencias
- Creación tarea de instalación de software vía KACE
- Creación tarea de sincronización de archivo
- Creación de alerta
- Creación de tarea de desinstalación de software
- Creación de script para instalar y desinstalar
- Creación tareas de detección e implementación de parches
- Ejecución de tarea OVAL
- Importar usuarios desde AD
- Configurar mesa ayuda
- Crear ticket vía MAIL y Kace
- Creación de informes
- Entrega de conocimientos de lo implementado
- Informe de Implementación

### Tiempos de implementación

- 10 días; 5 días para configuración de Appliance, 5 días para mesa de ayuda,
- Entrega de conocimientos

## 2. MODALIDAD DE LICENCIAMIENTO PERPETUO.

Para Kace KSMA, se deben considerar la licencia para la consola KACE SMA (Systems Management Appliance) con soporte estándar 8X5, más la licencias para cada dispositivo que se quiera administrar, el valor del Appliance y la licencia de los dispositivos incluye los 3 primeros años de soporte/mantenimiento directo con la marca.

Los activos Físico que no corresponden a este rango como (Monitor, Mouse mesas, Escritorios etc.) No requieren licencia.

En el caso puntal de los teléfonos IP, estos requieren licencias en caso de ser administrados actualizados e inventariados por KACE.

El mínimo de licencias permitido es de 100 dispositivos.



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

## 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 el **Prestador del Servicio** recibe desde la **Municipalidad de Providencia** u otros entes públicos en virtud del presente contrato o que el **Prestador del Servicio** tome conocimiento por cualquier medio y ya sea que se refiera a la **Municipalidad de Providencia**, otros órganos públicos, sus autoridades, funcionarios, contratistas u otras personas.

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

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

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

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

Toda la Información Confidencial (incluyendo las copias tangibles y la almacenada por medios electrónicos y/o cualquier otro medio) proporcionada por la **Municipalidad de Providencia** será devuelta a éste dentro de los 30 días corridos 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.



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

## 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 mantendrán 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**.



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.



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

## 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**.



Providencia

UNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°6

---

Firma Representante legal

Providencia 24 de enero de 2020