



PROVIDENCIA, 24 NOV. 2021

EX. N° 1742 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

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

2.- Que mediante Memorándum N°18.800 de fecha 18 de noviembre de 2021, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del servicio de “HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del servicio de “HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio de “HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”.-

3.- **CHARLA INFORMATIVA VIRTUAL (VOLUNTARIA):** A realizarse el día 02 de diciembre de 2021 a las 11:00 hrs. Los interesados en participar de esta actividad deberán inscribirse al correo reunion.informativa@providencia.cl, indicando en el asunto “Charla Informativa HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 12:00 horas del día 10 de diciembre de 2021.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 20 de diciembre de 2021.-

6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 30 de diciembre de 2021.-

7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 30 de diciembre de 2021.-

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

9.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 25 de noviembre de 2021.-



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1742 / DE 2021.-

10.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del servicio de “HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- JULIO LEON GAJARDO
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- BÁRBARA SANTANDER GUERRA
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES
- DENISSE SANDOVAL TORRES
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

LCVR/PCS/MJCG/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: _____/



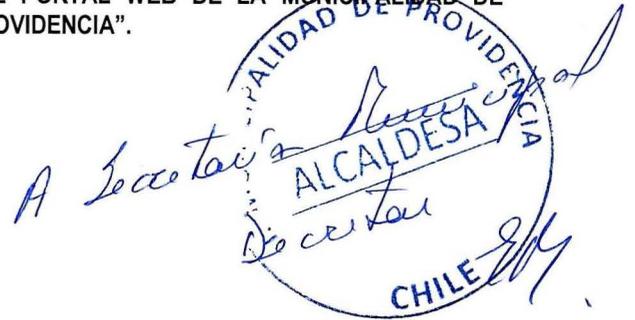
Providencia

Memorando N°: 18800

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización llamado a licitación pública para la contratación del Servicio de "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

PROVIDENCIA, 18 NOV 2021
DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
A : ALCALDESA



Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación del servicio "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", para su consideración y trámites correspondientes.

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

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

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
Julio León Gajardo	[REDACTED]	Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
Bárbara Santander Guerra	[REDACTED]	Dirección de Comunicaciones.
Denisse Sandoval Torres	[REDACTED]	Dirección de Comunicaciones.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL

V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MJCG/DLS/dls

V°B° ALCALDESA
CHILE

Distribución
- Archivos Correlativos 2021.
- Archivo Carpeta "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".



CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA

“HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	25 de noviembre de 2021.
Charla informativa de carácter voluntaria: Los interesados en participar de esta actividad deberán inscribirse al correo reunion.informativa@providencia.cl , indicando en el asunto " Charla Informativa HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA ". El plazo de inscripción finaliza el día 02 de diciembre de 2021 a las 09:00 hrs.	02 de diciembre de 2021. 11:00 hrs.
Presentación de consultas hasta las 12:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	10 de diciembre de 2021.
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	20 de diciembre de 2021.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:00 horas.	30 de diciembre de 2021.
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.	30 de diciembre de 2021.



LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, en adelante "La Municipalidad", llama a participar a proveedores en la licitación pública para la contratación del servicio denominado "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", cuyo principal objetivo es asegurar una buena experiencia de navegación al usuario, tanto en accesibilidad, rapidez y acceso a contenidos, con un elevado estándar de seguridad.

La contratación del servicio de Hosting y Desarrollo Evolutivo del Portal Web de La Municipalidad, incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DURACIÓN	CONTEMPLA
Servicio 1 Migración de la plataforma a la infraestructura de la empresa	2 meses (desde 14/02/2022)	Migración del Sitio de la Municipalidad a plataforma del Proveedor más corrección de problemas.
Servicio 2 Hosting, mantención, soporte y mejoras	36 meses (desde 18/04/2022)	Hosting, mantención, soporte y mejoras.
Servicios Variables a Razón de Precios Unitarios	36 meses (desde 18/04/2022)	Solicitud de IMC para Horas Hombre o Aumento de Capacidad Hardware

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

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto total para la contratación del presente servicio es de **2.794 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

Contempla los Servicios N°1 y N°2, para los cuales se establece un presupuesto referencial de **2.195 UF, impuestos incluidos**.

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

B. SERVICIOS VARIABLES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

Además, se considera un presupuesto máximo independiente para la ejecución de **SERVICIOS VARIABLES a Precio Unitario**, este presupuesto será de **599 UF, impuestos incluidos**.

Cabe hacer presente que, al ser un presupuesto máximo disponible, el municipio podrá hacer uso completo de él o de parte de dicho presupuesto, conforme a los requerimientos variables que surjan en este municipio.

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

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



éstos, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

1.4. DE LA CHARLA INFORMATIVA

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

Debido a la actual crisis sanitaria que afecta a nuestro país, esta actividad se realizará en “modalidad virtual”, mediante la plataforma Google Meet. El día y hora en que se efectuará dicha actividad será definido en el cronograma de la licitación publicado en el portal www.mercadopublico.cl, punto 3 de la ficha electrónica. Los interesados en participar deberán inscribirse previamente al correo reunion.informativa@providencia.cl, indicando en el asunto "Charla Informativa: **“HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**, antes del día y la hora límites que se indican también en dicho documento. En el correo de Solicitud de Inscripción deberá indicar una dirección de correo a la que será enviada la citación que se realizará a través de Google Calendar. Sólo se citará a quienes hayan enviado su solicitud de inscripción antes del día y la hora límites ya mencionados.

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

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

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

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2 “EXPERIENCIA DEL OFERENTE” a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2010 a la fecha, cuyo objeto sea la prestación de servicios de hosting y desarrollos web, en cualquiera de las materias que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de plataformas de servidores y su configuración para disposición de sitios y portales web • Implementación de plataformas de redes y seguridad, para contención de amenazas en servidores con sitios y portales web • Desarrollo Web con sus tecnologías • Soporte y mantención de plataformas web <p>Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente. a) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> - Decretos de Adjudicación, o - Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u - Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado “aceptada” o con “recepción conforme”, en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación.
----------	--



	<p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y/u objeto de la contratación - Materias que conforman el proyecto que acredita (en caso de no indicarlo, se podrá adjuntar documento adicional que dé cuenta de él). - Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración. - Identificación de Institución mandante. - Nombre, firma y cualquier otro dato del responsable que lo suscribe. <p>Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.</p> <p><u>La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.</u></p> <p>Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.</p> <p>La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si los documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL. - En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente. - Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos. - No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente. - El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso.
2	<p>"PROPUESTA TÉCNICA", Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el FORMULARIO N°3, adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura.</p> <p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "PROPUESTA TÉCNICA".</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
3	<p>FORMULARIO N°4 "CARTA GANTT", en donde el oferente debe describir claramente los plazos e hitos de los procesos de Migración e implementación y puesta en marcha de los servicios (Servicio N°1).</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA CARTA GANTT COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>



C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL Para efectos de la presentación de la oferta económica en el portal www.mercadopublico.cl, el oferente deberá ingresar el valor neto total del servicio, en UF, correspondiente a la sumatoria del VALOR NETO SERVICIO N°1 + VALOR NETO SERVICIO N°2, de acuerdo a lo indicado en el Formulario N°5 “Carta Oferta Económica y listado de precios unitarios”, el cual deberá ser ingresado como anexo económico a través del Portal www.mercadopublico.cl.</p>
2	<p>FORMULARIO N°5, “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS” A través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p>A. SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • SERVICIO N°1: Migración de la Plataforma a Infraestructura de la Empresa • SERVICIO N°2: Hosting, Mantenimiento, Soporte y Mejoras <p style="text-align: center;">NOTA: El valor del Servicio N°1 no podrá ser superior a 84 UF de lo contrario, la oferta se declarará INADMISIBLE.</p> <p>2794</p> <p>B. SERVICIOS VARIABLES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS A través del cual el proponente deberá informar el valor de cada una de las partidas comprendidas en este listado.</p> <p style="text-align: center;">*** LA OMISIÓN DE ALGUN ITEM/PARTIDA O LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIOS COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

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

Formulario N°6	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.
Formulario N°7	:	PERFILES ASOCIADOS AL SERVICIO, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

3. COMISIÓN EVALUADORA

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

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO
1. OFERTA ECONOMICA	85%	<p>A. SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (95%): La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas planteados a través del Formulario N°5, Letra A Ítem III VALOR TOTAL DEL SERVICIO. El puntaje será calculado aplicando la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $\text{Puntaje A} = \frac{\text{Mejor oferta económica}}{\text{Oferta a evaluar}} * 100 * 95\%$ </div> <p>A. SERVICIOS VARIABLES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (5%): La evaluación de este criterio se realizará considerando los valores unitarios, impuesto incluido, informados en el Formulario N°5, de acuerdo a la relación de menor costo y la ponderación asignada a cada Ítem, conforme a la siguiente fórmula (aplicada a cada ítem):</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $\frac{\text{Mejor oferta económica}}{\text{Oferta a evaluar}} * 100 * \text{POND}$ </div>

		<p>Donde “POND”, corresponde a la ponderación asignada para cada ítem, según se indica en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ÍTEM</th> <th>DETALLE</th> <th>POND</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por mes</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por año</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por mes</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por año</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Valor HH Programador Web Prontus</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Valor HH Diseñador Web</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se sumará el puntaje ponderado de todos los ítems y su resultado será multiplicado por 5%.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Puntaje B = \sum(Puntajes por cada ítem) * 5% </div> <p style="text-align: center;">TOTAL PUNTAJE 1. OFERTA ECONÓMICA: (PUNTAJE A + PUNTAJE B) x 85%</p>	N° ÍTEM	DETALLE	POND	1	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por mes	15%	2	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por año	25%	3	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por mes	15%	4	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por año	25%	5	Valor HH Programador Web Prontus	10%	6	Valor HH Diseñador Web	10%
N° ÍTEM	DETALLE	POND																					
1	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por mes	15%																					
2	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por año	25%																					
3	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por mes	15%																					
4	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por año	25%																					
5	Valor HH Programador Web Prontus	10%																					
6	Valor HH Diseñador Web	10%																					
2. EXPERIENCIA OFERENTE	14%	<p>Experiencia del oferente (14%): 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"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 contratos</td> <td>100*14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 contratos</td> <td>80*14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 contratos</td> <td>60*14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 contratos</td> <td>40*14%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 contrato</td> <td>20*14%</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*14%	Acredita debidamente 4 contratos	80*14%	Acredita debidamente 3 contratos	60*14%	Acredita debidamente 2 contratos	40*14%	Acredita debidamente 1 contrato	20*14%	Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos							
EXPERIENCIA	PUNTAJE																						
Acredita debidamente 5 contratos	100*14%																						
Acredita debidamente 4 contratos	80*14%																						
Acredita debidamente 3 contratos	60*14%																						
Acredita debidamente 2 contratos	40*14%																						
Acredita debidamente 1 contrato	20*14%																						
Sin acreditar experiencia en el rubro	0 puntos																						
3. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%	<p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>TOTAL PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl</td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	TOTAL PUNTAJE	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%	Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos															
DETALLE	TOTAL PUNTAJE																						
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%																						
Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos																						
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3																							

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

4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°6 “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION”**.
- b) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°7 “PERFILES ASOCIADOS AL SERVICIO”**, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.



5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

- a) FORMULARIO N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".
- b) FORMULARIO N°7 PERFILES ASOCIADOS AL SERVICIO.

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, de los **SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA** (Servicios N°1 y N°2) y la otra por 599 UF impuestos incluidos, correspondiente al monto máximo permitido para los SERVICIOS VARIABLES. Las órdenes de compra deberán ser **ACEPTADAS** por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

Cabe precisar que, los plazos del contrato comenzarán a contabilizarse desde el día 14 de febrero de 2022, correspondiente al inicio del Servicio N°1, fecha en la cual se debe firmar un Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y la Dirección de Comunicaciones.

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

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°5 letra A "VALOR TOTAL DEL SERVICIO" (incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste) más el presupuesto de **599 UF, impuestos incluidos** destinado a la ejecución de SERVICIOS VARIABLES.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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



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

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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

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

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

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

Respecto a los **SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA** (Servicio N°1 y Servicio N°2), la Municipalidad se reserva el derecho a disponer al Contratista que amplíe o disminuya los servicios contratados hasta en un 30% del valor total de estos servicios. Cualquier disminución o aumento de contrato deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se registrará de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°5.

- Para las disminuciones de contrato, el contratista quedará obligado a efectuar las correspondientes rebajas proporcionales en el valor a facturar, cuando corresponda, sin derecho a indemnización alguna. En estos casos, podrá presentar una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, adecuada al nuevo monto, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.
- Para los aumentos de contrato, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar, cuando corresponda. En caso de que la suma de los aumentos supere las 200 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato vigente, por una que cubra el nuevo monto del contrato, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.

Respecto del monto total asignado para servicios variables, el municipio no se obliga a ejecutarlo íntegramente o en un determinado porcentaje, pudiendo hacer uso de todo o parte de él.

En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución de los SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA (Servicio N°1 y Servicio N°2) superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes o, ante la ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor. No se considera disminución del valor total asignado a SERVICIOS VARIABLES, puesto que no existe un compromiso del municipio en usar un determinado porcentaje de él.



9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Una vez enviadas las Órdenes de Compra a través del portal www.mercadopublico.cl, el IMC notificará al contratista para proceder a la suscripción del Acta de inicio de Servicio (debiendo firmarse dentro de los 3 días hábiles desde la notificación que cita a firmar el Acta). Desde la fecha de suscripción del Acta de inicio de servicios, comienzan a contar los plazos del respectivo contrato.

10.1. SERVICIOS DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

10.1.1. SERVICIO N°1: Migración de la Plataforma a Infraestructura de la Empresa

Su inicio será a contar de la firma del Acta de inicio de Servicio, 14 de febrero de 2022, y finalizará transcurrido el plazo ofertado por el contratista, luego de que se recepcione conforme por parte del IMC, esto es, cuando se acredite el correcto funcionamiento del sitio en la plataforma del oferente, completamente operativo y sin observaciones

10.1.2. SERVICIO N°2: Hosting, Mantenimiento, Soporte y Mejoras

Se dará inicio a este servicio una vez recibido conforme el servicio N°1. Este Servicio tendrá una duración de 36 meses.

10.2. SERVICIOS VARIABLES

- i. Para el caso de requerirse servicios variables, el IMC enviará una Orden de Trabajo donde detallará, los servicios requeridos.
- ii. El IMC ratificará el servicio ejecutado.
- iii. Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta donde se compilen todas las Órdenes de Trabajo por servicios variables ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC.
- iv. Las ORDENES DE TRABAJO POR SERVICIOS VARIABLES se descontarán de la Orden de Compra emitida por **599 UF, impuestos incluidos** (repcionándose por hito esta orden de compra). Si finalizado el plazo del contrato, queda un monto a favor del Municipio, se procederá a realizar la respectiva disminución de contrato, y se recepcionará conforme la Orden de Compra sólo por el monto efectivamente ocupado.

El municipio no se obliga a solicitar servicios variables, ellos sólo se efectuarán conforme a las necesidades del municipio y a la conveniencia de ejecutarlos por el valor informado en el Formulario N°5 presentado por el contratista. Por tanto, el municipio no se obliga a ejecutar íntegramente o en un determinado porcentaje el monto destinado para estos fines, pudiendo hacer uso de todo o parte de él.

11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. SERVICIO DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA, SOPORTE Y MEJORAS.

11.1.1.1. SERVICIO N°1: Migración de la Plataforma a Infraestructura de la Empresa:

Transcurrido el plazo del servicio N°1, luego de que se acredite el correcto funcionamiento del sitio en la plataforma del oferente, se procederá con el pago por única vez correspondiente a este Servicio N°1.

11.1.1.2. SERVICIO N°2: Hosting, Mantenimiento, Soporte y Mejoras

El pago de los servicios contratados se realizará en estados de pagos mensuales



11.1.2. SERVICIOS VARIABLES

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente de los **SERVICIO DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENC, SOPORTE Y MEJORAS**, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta donde se compilen todas las Órdenes de Trabajo por servicios variables ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC

11.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

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

- a) Su facturación se deberá realizar habiéndose recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Control de Contrato.
- b) Su pago se efectuará a más tardar dentro de los 30 días siguientes de haber sido recibido conforme la boleta o factura, la cual corresponderá al valor total de los servicios ejecutado según lo indicado en el Formulario N°5, y deberá ser presentada por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC.
- c) Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que este haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- d) La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF correspondiente a la fecha en que hubieren sido recepcionados los trabajos por medio del Libro de Control de Contrato.

11.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

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

11.3.1. SERVICIO DE HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENC, SOPORTE Y MEJORAS.

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Comunicaciones. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número de trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la ejecución de las obras por el período que comprende al pago presentado.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Informe mensual del Servicio, de acuerdo a lo solicitado en el Punto N°4.3.2. de las Bases Técnicas.

11.3.2. SERVICIOS VARIABLES

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Comunicaciones. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **LISTADO DE ÓRDENES DE TRABAJO** emitidas durante el mes (por Servicios Variables), recepcionadas conforme por el IMC.

Para Ambos servicios:

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



12. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

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

- a) El contratista podrá solicitar el reemplazo del encargado del servicio, efectuando la solicitud con a lo menos 48 horas de anticipación por escrito a la IMC, quien tendrá la facultad de autorizarlo o rechazarlo. De ello se dejará constancia en el Libro de Control de Contrato. En este caso el nuevo integrante deberá ser aprobado por escrito por el IMC, teniendo las mismas cualidades, calificaciones y aptitudes equivalentes o superiores al reemplazado.
- b) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.
- c) El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados. Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario N°6 "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato.
- d) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnicas.

13. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. En dicho caso, el concesionario se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten.

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

14. DEL PLAZO

El contrato comenzará a regir a contar del **14 de febrero de 2022**, fecha en la cual se debe firmar un Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y la Dirección de Comunicaciones.

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1** "Migración de la plataforma a infraestructura de la empresa": 1 mes, desde el 14 de febrero de 2022.
- **Servicio N°2** "Hosting, mantención, soporte y mejoras": 36 meses, desde el 18 de abril de 2022 (una vez recibido conforme el Servicio N°1).
- **Servicios Variables**: 36 meses, desde el 18 de abril de 2022

15. DE LAS MULTAS

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

N°	DESCRIPCIÓN DE LA FALTA	MONTO MULTA
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	1 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	No dar respuesta y/o recepción a las instrucciones directas o de los procedimientos estampadas e informados por la IMC en el Libro de Control de Contrato (este último de acuerdo a los plazos estipulados) o a través de email, en un plazo que supere 1 hr.	1 UTM por evento.
3	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	0,5 UTM por cada vez.
4	Incumplimiento del SLA mensual general del contrato.	5 UTM por vez.
5	Incumplimiento en la entrega de informes asociados a lo requerido en bases administrativas especiales y bases técnicas.	1 UTM por informe no entregado.
6	No cumplimiento de la programación establecida en carta Gantt, respecto de las actividades asociadas a la implementación y puesta en marcha.	5 UTM por día de atraso.
7	No relevación automática del portal de producción en su redundante.	2 UTM por vez y por cada 10 minutos de no operación de portal productivo.
8	Incumplimiento de aplicación de medidas preventivas y/o correctivas en posibles brechas de seguridad detectadas y/o informadas por la Municipalidad.	5 UTM por vez.



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

16. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

16.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

16.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

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

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

17. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

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

- a) Cuando la suma de las multas igualen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de cuatro mensualidades del Servicio N°2 "Hosting, mantención, soporte y mejoras", impuesto incluido.
- b) Atraso del 30% o superior de las actividades de la Carta Gantt del Servicio N°1 (Salvo que esté debidamente justificado de acuerdo a Bases Técnicas)
- c) Incumplimiento del SLA General del Contrato en 3 trimestres seguidos.
- d) Incumplimiento de los términos de confidencialidad y seguridad de la información.



PATRICIA CABALLERO GIBBONS
DIRECTORA SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

MJCG/DLS/dls



FORMULARIO N° 1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

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

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

NOMBRE	:	
---------------	---	--

R.U.T.	:	
---------------	---	--

DIRECCIÓN	:	
------------------	---	--

TELÉFONO	:	
-----------------	---	--

E - MAIL	:	
-----------------	---	--

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

RAZON SOCIAL	:	
---------------------	---	--

RUT	:	
------------	---	--

DIRECCIÓN	:	
------------------	---	--

TELÉFONO	:	
-----------------	---	--

E - MAIL	:	
-----------------	---	--

FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	
--	---	--

SOCIOS (en caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades).	:	
--	---	--

ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	
--	---	--

NOMBRE DIRECTORES - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	
--	---	--

REPRESENTANTE LEGAL	:	
----------------------------	---	--

RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	
------------------------------------	---	--

DURACIÓN	:	
-----------------	---	--



C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

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

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

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

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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

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



FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en la prestación de servicios de hosting y desarrollos web, en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2010 a la fecha, cuyo objeto sea cualquiera de las áreas indicadas en el siguiente cuadro:

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		CARGO									
		Persona de Contacto										
	Teléfono Contacto		Email Contacto									
	Vigencia del Servicio	Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)							
	Objeto, declaración o Descripción General del servicio contratado											
	Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	<table border="1"> <tr> <td>Implementación de plataformas de servidores y su configuración para disposición de sitios y portales web</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementación de plataformas de redes y seguridad, para contención de amenazas en servidores con sitios y portales web</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Web con sus tecnologías</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Soporte y mantención de plataformas web</td> <td></td> </tr> </table>			Implementación de plataformas de servidores y su configuración para disposición de sitios y portales web		Implementación de plataformas de redes y seguridad, para contención de amenazas en servidores con sitios y portales web		Desarrollo Web con sus tecnologías		Soporte y mantención de plataformas web	
Implementación de plataformas de servidores y su configuración para disposición de sitios y portales web												
Implementación de plataformas de redes y seguridad, para contención de amenazas en servidores con sitios y portales web												
Desarrollo Web con sus tecnologías												
Soporte y mantención de plataformas web												
	Documento acreditador											

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

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



Providencia

FORMULARIO N°3
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS
Presentación Oferente	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado y soluciones actualmente prestadas. 	General
1	Requisitos 1.1. Plataforma 1.2. Metodologías	Punto 4 Punto 4.1 Punto 4.2 Puntos 4.2.1 – 4.2.2
2	Servicio 1 2.1. Migración de la plataforma a infraestructura de la empresa	Punto 4.3 Punto 4.3.1 Puntos 4.3.1.1 – 4.3.1.3
3	Servicio 2 3.1. Hosting, mantención, soporte y mejoras 3.2. Contención de vulnerabilidades y brechas de seguridad 3.3. Dimensionamientos según estadísticas informadas	Punto 4.3.2 Puntos 4.3.2.1 – 4.3.2.2
4	Servicios Variables 4.1. Variables	Punto 4.3.3
5	5.1. Niveles del Servicio 5.2. Otras características propias de la oferta si así lo determina el oferente	Punto 5

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

El oferente declara tomar conocimiento respecto del detalle de los requerimientos y de lo siguiente:

- En cuanto a su Propuesta Técnica y en caso de serle adjudicado los servicios, como proveedor, no realizará cambio o reemplazo del CMS Prontus (por otro CMS), siendo esto aplicable para los Requisitos, así como para el Servicio 1, Servicio 2 y Servicio 3, por tanto, debe asegurar su continuidad y operatividad.
- Que producto de lo anterior, y para el correcto desarrollo de las labores a desempeñar para los servicios de hosting, mantención, soporte y mejoras, dispondrá del personal (Formulario N°2) con los conocimientos demostrables e idóneos para prestar el servicio en CMS Prontus y a los componentes necesarios para el correcto funcionamiento y operación de este.

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



FORMULARIO N° 4
(ANEXO TÉCNICO PREVIO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA GANTT

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El oferente deberá seguir la siguiente pauta para el desarrollo de su carta Gantt general del proyecto, donde:

1. Cada Etapa será a mes de 30 días.
2. Por cada etapa, describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como:
 - a. Reuniones de coordinación
 - b. Configuración de plataforma web
 - c. Configuraciones de redes y seguridad
 - d. Migraciones Sitio y BD
 - e. Capacitaciones
 - f. Desarrollo de mejoras
 - g. Coordinaciones y autorizaciones previas a despliegue
 - h. Entrega de documentación
 - i. Marcha Blanca
 - j. Etc.
3. Los plazos serán descritos por:
 - a. Descripción de la etapa
 - b. Descripción del hito
 - c. Inicio y fin (especificar fechas tentativas. La aprobación es por cumplimiento hitos a etapa/mes cerrado)
 - d. Mes (en base a 30 días)
 - e. Semanas (de 7 días)
 - f. Duración (en días corridos)
 - g. Porcentaje Avance, este será dado por los días de duración del hito, dividido por el plazo total ofertado.

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

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

**FORMULARIO N°5**
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", es:

A. SERVICIOS DE HOSTING, SOPORTE Y MEJORAS:**I. SERVICIO N°1: Migración de la Plataforma a Infraestructura de la Empresa (por única vez)**

ITEM	DESCRIPCIÓN SERVICIO
1.1	MIGRACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE PORTAL WWW DE MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA EN INFRAESTRUCTURA DEL PROVEEDOR
	(A) VALOR NETO SERVICIO N°1 UF _____
	IMPUESTO (%) UF _____
	TOTAL SERVICIO N°1 UF _____ (Valor Neto + Impuesto)
Nuestro plazo total ofertado para la migración de la plataforma a nuestra infraestructura del servicio "HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", es de _____ días corridos. (el servicio ya implementado, puesto en marcha al 100% funcional, no deberá exceder la fecha 14 de abril de 2021)	

II. SERVICIO N°2: Hosting, Mantenimiento, Soporte y Mejoras

ITEM	DESCRIPCIÓN SERVICIO	A.1	B.1	VALOR NETO TOTAL EN CONTRATO (A1xB1)
		VALOR NETO MENSUAL EN UF	CANT.	
2.1	Hosting Portal Productivo (Primario)	UF _____	36	UF _____
2.2	Hosting Portal QA	UF _____	36	UF _____
2.3	Mantenimiento Soporte y Mejoras al Portal (10 HH mes)	UF _____	36	UF _____
2.4	Hosting Portal Redundante del Productivo por Failover	UF _____	36	UF _____
2.5	Administración y gestión red, seguridad y servidores	UF _____	36	UF _____
2.6	Monitoreo 7x24	UF _____	36	UF _____
2.7	Accesibilidad Internet (incluido direccionamiento ip público necesario)	UF _____	36	UF _____
(B) VALOR NETO SERVICIO N°2				UF _____ (Sumatoria Valor Neto Total en Contrato de Ítems 2.x)
IMPUESTO (%)				UF _____
TOTAL SERVICIO N°2				UF _____ (Valor Neto + Impuesto)



Providencia

VALOR TOTAL DEL SERVICIO (NETO)

VALOR TOTAL NETO DEL SERVICIO (VALOR NETO SERVICIO N°1 + VALOR NETO SERVICIO N°2)	UF _____ (neto) (Sumatoria A + B) <i>Nota: Valor a ofertar en el portal WWW.MERCADOPUBLICO.CL</i>
IMPUESTO (%)	
VALOR TOTAL DEL SERVICIO	

B. SERVICIOS VARIABLES:

LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO %	VALOR UNITARIO TOTAL UF
1	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por mes	1 Mes		_____ %	
2	Aplicativo similar a Issuu (compatible e integrado en portal) por año	1 Año		_____ %	
3	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por mes	1 Mes		_____ %	
4	Aplicativo Chatbot de Nivel 2 para preguntas frecuentes (compatible e integrado en portal) por año	1 Año		_____ %	
5	Valor HH Programador Web Prontus	1 Un.		_____ %	
6	Valor HH Diseñador Web	1 Un.		_____ %	
7	Valor GB Adicional HDD	1 Un.		_____ %	
8	Valor GB Adicional RAM	1 Un.		_____ %	
9	Valor Core Adicional CPU	1 Un.		_____ %	

- El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costos, debe ingresar el número cero (no debe quedar en blanco y ni escribir en palabras).
- Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios, logística, gastos generales y utilidades, donde, a fin de conducir a una correcta propuesta técnica y de sus costos, el oferente debe:
 1. Considerar únicamente el uso del CMS Prontus, por tanto, no deberá considerar otra opción de CMS a menos que ya en ejecución del servicio la IMC así lo solicite y se requiera valorizar dicho cambio.
 2. El oferente contempla personal con los conocimientos demostrables e idóneos para prestar el servicio en CMS Prontus y a todos sus componentes.
 3. Todo lo que se indique en las Bases Técnicas, Respuestas a Consultas y Aclaraciones.

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, aclaraciones y respuestas a consultas y todos aquellos antecedentes entregados por la Municipalidad.

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



FORMULARIO N°6

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

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

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

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



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

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

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



Providencia

administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

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

3.- MODIFICACIONES

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

4.- RESPONSABILIDAD

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

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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



DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

2. Seguridad de la información.

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

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

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

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



3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

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

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



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

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

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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Firma Representante legal

Providencia _____ de _____ de 20__



FORMULARIO N°7

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

LICITACIÓN	:	HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

PARTICIPACIÓN PROFESIONAL O TÉCNICO EN ESTA OFERTA	Marque "X" donde corresponda(n)
JEFE DE PROYECTO	
ADMINISTRADOR CONTRATO	
ADMINISTRADOR PLATAFORMAS (SERVIDORES, REDES Y/O SEGURIDAD)	
DESARROLLADOR, PROGRAMADOR WEB	
DISEÑADOR WEB	

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

PROYECTO	AÑO	INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN

- Replicar este cuadro las veces que sea necesario para acreditar la experiencia.
- Deberá adjuntar currículum de todo personal acá descrito y adjuntar certificaciones o capacitaciones en el área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el servicio.

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



BASES TÉCNICAS HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

1. GENERALIDADES

La Municipalidad de Providencia, en adelante “La Municipalidad”, llama a participar a proveedores en la licitación pública para la contratación del servicio denominado “HOSTING Y DESARROLLO EVOLUTIVO DEL PORTAL WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, en los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

Conforme a lo anterior, las presentes bases técnicas tienen por objeto establecer las disposiciones técnicas de aplicación para la contratación del “Servicio de Hosting y Desarrollo Evolutivo del Portal Web de la Municipalidad de Providencia” y que son necesarias para el cumplimiento satisfactorio de la propuesta y del contrato que se suscribirá posteriormente.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y CONCEPTOS PRELIMINARES DE LA PROPUESTA

1. Actualmente el sitio Web Municipal se encuentra hospedado en infraestructura propia. Se busca trasladarlo a las instalaciones provistas por el proveedor quien velará por el correcto funcionamiento de dicho sitio cumpliendo con los SLA establecidos en estas Bases, además de contar con una plataforma de atención de incidentes con funcionamiento 24x7.
2. Disponer de 10 de horas mensuales para mejoras en la atención de requerimientos (Ejemplo: implementación de formularios, mejoramiento de secciones, integraciones, etc.)
3. Contar con una lista de horas a precio unitario para mejoras más complejas (Rediseño de imagen, cambio de estructura, etc.)

Para las presentes Bases, las expresiones utilizadas, se deben entender de la siguiente manera:

- a) **Hosting:** Hospedaje del sitio Web corporativo municipal de acuerdo a las condiciones establecidas en las presentes Bases.
- b) **Horarios:** A todo evento, en modalidad 24x7. Es decir, las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.
- c) **Fechas críticas:** Corresponden a los vencimientos de pagos de Permisos de Circulación (marzo-agosto, mayo-junio y septiembre-octubre), Patentes Municipales (enero y julio). Deben considerarse también, cualquier otra nueva programación, previa y formalmente informada.
- d) **CMS:** Siglas en inglés para Content Management System o Sistema Gestor de Contenidos, herramienta que permite a un editor crear, clasificar y publicar cualquier tipo de información.
- e) **Requerimientos no funcionales:**
 - Política de Respaldos.
 - Plan de Recuperación de Desastres.
 - Actualizaciones de Seguridad de la Plataforma.
- f) **Evolución del Aplicativo:** Todas las mejoras tendientes a incorporar funcionalidades o diseños de acuerdo con las necesidades del municipio. Mantener el sitio de acuerdo con las normas legales establecidas como la Ley 18.628 Sobre Protección de la Vida Privada (Capítulo IV “Tratamiento de datos por los organismos



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

públicos”; la Ley 20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social, o cualquier otra normativa legal que pudiera aplicarse al particular, tanto al momento de la firma del contrato respectivo, como durante la vigencia del mismo.

- g) Cabe destacar, que el CMS utilizado por la Municipalidad es Prontus. Por consiguiente, los oferentes deberán contar con la experiencia demostrable en la tecnología utilizada en dicho CMS y sus componentes (MySQL, MariaDB, PHP, Linux, XML, etc.), esto es, en toda la vigencia del contrato, por tanto para asegurar su migración, manejo en la implementación, desarrollo, mejoras y configuración de este administrador de contenidos.

3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La necesidad de contar con el servicio de Hosting, soporte, mantención y desarrollo evolutivo del sitio web de la Municipalidad, asegurando su disponibilidad permanente para los usuarios, la que deberá considerar los siguientes Servicios:

Table with 5 columns: Servicio, Nombre del Servicio, Duración y Detalle, Contempla, Detalle Pagos. It lists three services: migration of the platform, hosting/maintenance/updates, and variable services based on unit prices.

3.1 Objetivo General

Contar con un servicio integral de administración, actualización y Hosting de la página web institucional de la Municipalidad, que permita asegurar una buena experiencia de navegación al usuario, tanto en accesibilidad, rapidez y acceso a contenidos, así como un elevado estándar de seguridad.

3.2 Objetivos Específicos

El proyecto considera la migración del sitio web de la Municipalidad, hacia una plataforma segura y deberá responder a lo siguiente:

- 1. Migrar la plataforma web de la Municipalidad para que mantenga su capacidad de ser autoadministrable a través del CMS Prontus, que garantiza mayor eficiencia y facilidad en la integración de los contenidos, aplicaciones y gráficas manteniendo altos estándares de seguridad tanto en los servidores como en la interacción con los usuarios.
2. Garantizar que el sitio web municipal cumpla con criterios de usabilidad, funcionalidad y de accesibilidad, manteniendo el "look and feel" la identidad corporativa de la Municipalidad.
3. Contar con una programación de trabajo detallado a través de una Carta Gantt, que establezca claramente plazos y etapas del proceso, así como el equipo profesional que tomará parte de este proyecto, tanto para el Servicio 1, como para las modificaciones solicitadas que requieran más de 16 horas.
4. Contar con un sistema de Hosting robusto que permita una interacción expedita con el usuario y que asegure una excelente continuidad del servicio, entregando soporte permanente a los requerimientos de la Municipalidad, y que cuente con un equipo profesional capacitado para realizar mejoras posteriores al alta del sitio web.



5. Contar con un portal web que garantice la seguridad, confidencialidad en el uso de datos y privacidad de los usuarios que interactúan con él.

4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

4.1 Requisitos

La Municipalidad requiere contratar el servicio Hosting y Desarrollo Evolutivo, para lo cual los oferentes deberán cumplir con los siguientes requerimientos funcionales:

- a) El servicio a contratar debe albergar un servidor en Debian (actualmente en la versión 4.9.130) que contiene el CMS Prontus versión 12.0.12. beta.4, herramienta de administración de contenidos que asegura a la institución una continuidad de los servicios, flexibilidad en la administración y mayor seguridad que otros CMS colaborativos.
- b) La empresa debe contar con experiencia comprobable en el soporte, administración y hospedaje de la plataforma indicada.
- c) Además, los oferentes deberán considerar dentro de su oferta la realización de capacitaciones en el uso del CMS a los funcionarios que determine la Municipalidad, tanto de manejo como de integración del software.
- d) Los oferentes deberán detallar su servicio de Hosting y Soporte. Este debe incluir el servidor productivo y otro para QA, el que al menos debe considerar las siguientes características:

Servidor de Producción	
CPU	4 Cores
RAM	8 GB
Espacio en Disco	1 TB
Certificados SSL	Instalar el provisto por la Municipalidad
Red	IP Pública, sin límite.
Respaldos	Respaldos y Retención (Diario, semanal, mensual, semestral, anual)

Además de,

Servidor de QA	
CPU	2 Cores
RAM	8 GB
Espacio en Disco	1 TB
Certificados SSL	Instalar el provisto por la Municipalidad
Red	IP Pública compartida, Tráfico hasta 1 GB.
Respaldos	Respaldos y Retención (mensual, semestral, anual)

- Sistema Operativo Linux (cualquier variante compatible con Prontus, con la posibilidad de actualizaciones periódicas para mejorar el desempeño de la máquina).
- Escalabilidad en componentes de acuerdo con solicitudes por parte de la unidad técnica (ampliación de almacenamiento, etc.).
- Facilidades al respaldo de contenido:
 - Gráfico
 - Base de Datos
 - Estos son independientes del respaldo de la máquina virtual.



DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

- e) Para efecto de realizar los desarrollos (mejoras evolutivas u otros), y siendo ya Proveedor adjudicado, deberá contemplar un servidor dedicado para estos fines, el cual será llamado "Servidor de Desarrollo". A este sólo tendrá acceso el mismo proveedor, debiendo dimensionar según su necesidad las capacidades de hardware de este.

4.2 Metodología de Trabajo

El oferente deberá especificar su metodología para los desarrollos de mejoras, integraciones o cualquier otro servicio de la solución, señalando dentro de su propuesta los entregables y considerando las etapas de análisis, diseño, desarrollo, QA, integración y puesta en marcha.

Sin perjuicio de toda otra actividad que la empresa estime conveniente plantear, el plan de trabajo una vez que se inicien los mismos, deberá contemplar lo siguiente:

4.2.1. Actividades

- a) Elaboración y Confección Carta Gantt del Proyecto.
- b) Análisis y Diseño de la solución, generando la documentación requerida en cada etapa.
- c) Parte de la documentación del punto b) anterior, debe contemplar Layout, esto cuando dichos análisis, diseños o soluciones requieran de una posible intervención a la estructura del portal.
- d) QA. Definición y ejecución del Plan de Prueba, con documentación de evidencia de pruebas, etc.
- e) Instalación e Implementación de la solución.
- f) Puesta en marcha.

4.2.2. Reuniones e Informes

- a) Se realizará una reunión de trabajo y entrega de un informe semanal de avance al Jefe del Proyecto por parte del Municipio o cuando éste lo solicite.
- b) Reuniones de trabajo con otros usuarios o profesionales de otras empresas o instituciones que determine el Municipio, para la planificación, coordinación, estudios o cualquier actividad inserta en el ámbito que trata la presente licitación.
- c) Procedimiento para Control de Cambios. Se debe proponer procedimiento para la gestión de los controles de cambios que puedan surgir durante el desarrollo de la solución.

4.3 Servicios

Descritos en el punto 3 de este documento, a continuación, se detallan cada uno de estos:

4.3.1 Servicio 1: *Migración de la plataforma a infraestructura de la empresa.*

En esta etapa, la empresa adjudicada deberá realizar un análisis del respaldo entregado por el municipio que contenga al menos los siguientes ítems:

- Análisis del Respaldo entregado por la Municipalidad.
- Generación de Estadísticas de Artículos creados en el sitio.
- Resolución de Errores Detectados.
- Cambiar a URLs Friendly.
- Actualización del CMS Prontus.



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

- Generación de Propuestas de otras mejoras relativas a la plataforma. Donde de ser necesarias modificaciones o intervenciones a la estructura del Portal, estas propuestas deben ser previamente presentadas como Layout, demostrando así como esta se integra al resto de los elementos existentes que no son modificados.
- Generar Pruebas de Carga.

Para la aprobación de este Servicio, la empresa debe entregar un Informe de levantamiento de situación actual, donde se detallan los problemas del sitio actual con ejemplos y justificaciones que ayuden a visualizar las oportunidades de mejora. Reiterando punto anterior, cuando implique intervención a la estructura para lograr implementar dicha oportunidad de mejora, entonces, debe presentar maqueta o Layout para dicha(s) mejora(s).

Una vez revisado y aprobado dicho documento por el municipio y publicado el sitio en la infraestructura provista por la empresa, se procederá a levantar un Acta de Recepción del Servicio. Posterior a esto, la empresa podrá facturar el monto correspondiente al Servicio 1. Es requisito que todas las mejoras informadas estén implementadas para proceder con el pago de este servicio.

4.3.1.1 Elementos Relevantes del Sitio Web

La página web municipal cuenta con distintas aplicaciones independientes para la realización de trámites y pago de servicios, los cuales se detallan a continuación puesto que deben ser considerados en todo momento en el desarrollo de la propuesta y oferta de los postulantes.

- Catastro.
- Transparencia.
- Permisos de Circulación.
- Pago de Partes.
- Pago de Patentes Comerciales.
- Emplea Providencia (Enlace a portal de empleos Trabajando.com u otros similares)
- Sistema Integral de Atención al Vecino
- Verificación de Documentos Digitales.
- Archivo Histórico Providencia (Desarrollado en HTML)
- Portal de Consulta de Documentos (Secretaría Municipal/Oficina de Partes)
- Consulta de Expedientes de Edificación
- Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas (Symphony)

Es importante que los Oferentes consideren dos elementos fundamentales en su propuesta de sitio web:

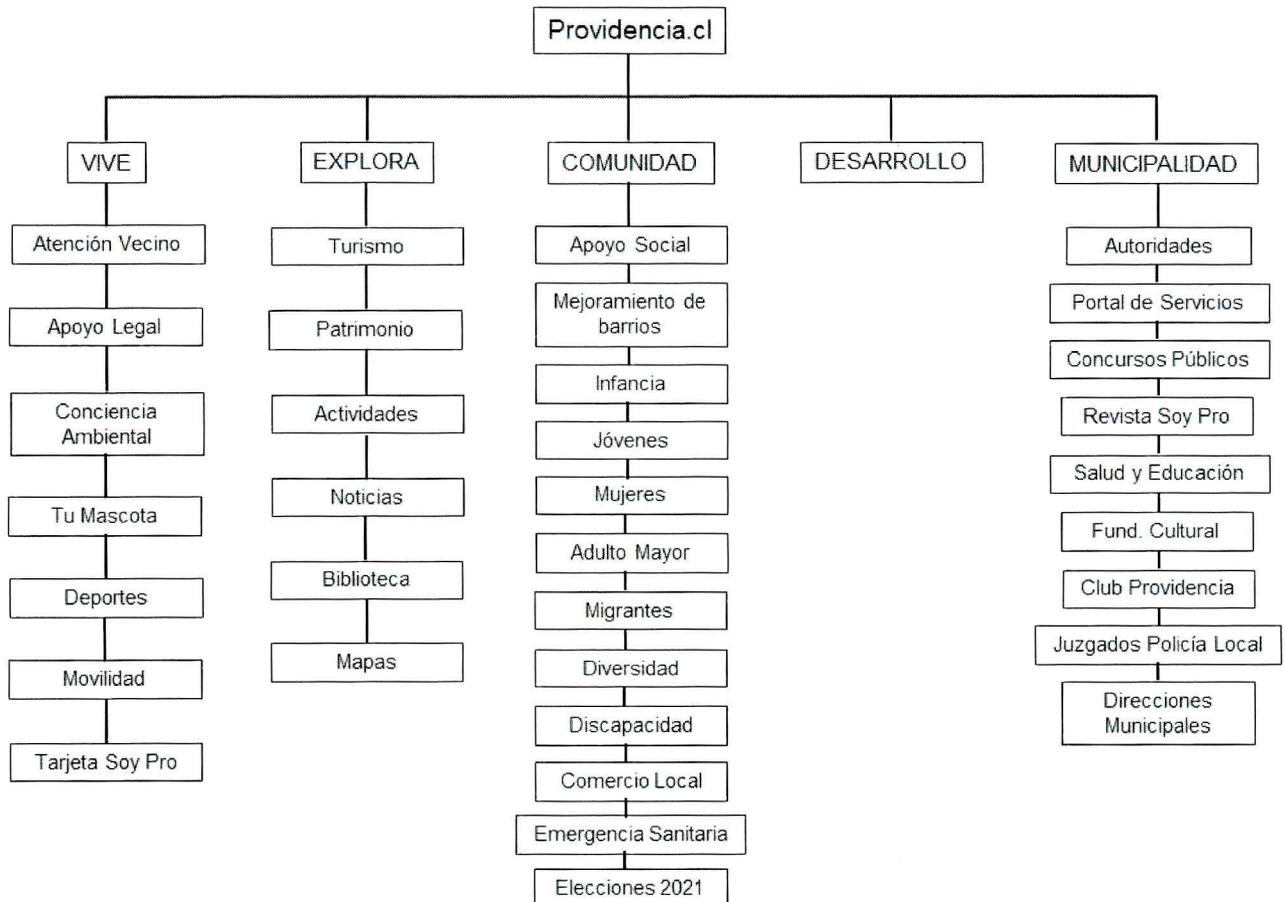
El crecimiento del sitio web y la incorporación de nuevas aplicaciones al CMS, como por ejemplo mapas o funcionalidades adicionales de pago, etc.



4.3.1.2 Estructura del sitio web de la Municipalidad de Providencia

A continuación, se presenta la actual estructura con una profundidad de dos niveles para conocimiento de los oferentes.

Árbol contenidos página web Providencia



Sin perjuicio de lo anterior y tomando en consideración el punto 4.3.1 “Servicio 1: Migración de la plataforma a infraestructura de la empresa”, la empresa que se adjudique el servicio al momento de habilitar el sitio municipal de Providencia en sus servidores, deberá haber implementado todas las mejoras y haber solucionado todos los problemas que se hayan detectado, así como los que pudieran surgir en la integración con una versión más actualizada de Prontus.

4.3.1.3 Garantías

Previo al inicio de la Servicio 2, el Municipio evaluará el entregable de la empresa mediante diferentes Tests estándar para asegurar la velocidad, funcionamiento, compatibilidad y accesibilidad del sitio web. En caso de resultados satisfactorios, se aceptará el entregable. En caso contrario, la empresa deberá realizar las correcciones pertinentes hasta que se alcancen los niveles requeridos. Los plazos de demora en esta etapa son de responsabilidad de la empresa y no incluyen los requeridos por el Municipio para la ejecución de dichos Tests.

Una vez que el nuevo portal web haya cumplido con los requisitos, deberá ser publicado en una URL alternativa con la finalidad de que las direcciones de Comunicaciones y de Tecnología puedan validar y aprobar el portal para su posterior publicación.

Además, se deberá entregar un plazo de garantía del servicio de mejoras propuestas, el cual será evaluado en forma conjunta por las direcciones de Comunicaciones y Tecnología para la solución de problemas, bugs o



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

errores en la implementación del alguna de las soluciones propuestas. Este plazo no podrá ser inferior a 90 días y es independiente de la garantía total establecida para este contrato, tomando en cuenta que está enfocado en los problemas que puedan surgir tras la migración y la propia propuesta de mejoras establecidas por el Oferente, constituyéndose en la práctica en un proceso de marcha blanca donde deben ser resuelto al solo requerimiento del IMC los problemas detectados, sin que esto signifique o erogue un costo adicional para el municipio o sea imputado a las HH que se contemplan en este servicio.

Este Servicio contempla además los siguientes ítems:

- **Entregables:** El oferente deberá entrega la dirección de Tecnología, respaldo con una máquina virtual en formato OVA (OVF comprimido) con la versión del portal aprobado y en producción. Este proceso de entrega deberá hacerse de manera trimestral.
- **Capacitación:** El oferente deberá incluir todas las horas necesarias para capacitaciones del tipo operacionales como técnicas requeridas en el proceso de implementación y puesta en marcha del nuevo portal.

Además, deberá adjuntar un acta de puesta en marcha, copia del sitio en formato de máquina virtual del sitio web y todas sus dependencias para que funcione correctamente, URL con sitio operativo y procedimiento de escalamientos.

4.3.2 Servicio 2: *Hosting, mantención, soporte y mejoras.*

Una vez que el nuevo portal web se encuentre completamente operativo y sin observaciones (Servicio 1) por parte de las unidades técnicas se dará inicio a la Servicio 2 de Mantención, Soporte y Mejoras. Este servicio tendrá una duración de 36 meses.

Este servicio contempla:

- **Costo Fijo:** Este valor considera el costo mensual por el concepto de Hosting, mantención, soporte y mejoras. Donde debe contemplar la infraestructura necesaria (administrada y gestionada) y el soporte del portal web de la Municipalidad de manera de asegurar la continuidad del servicio. Además, el servicio dispondrá de 10 HH mensuales, para el desarrollo de cambios menores, como: incorporación de banners, menús u otros cambios menores de rápida respuesta.

En términos generales, debe cumplir con las siguientes características:

- a) **Hosting Portal Productivo (Primario):** Infraestructura como Servicio (IaaS) para alojamiento de servidor virtual (Producción).
- b) **Hosting Portal QA:** Infraestructura como Servicio (IaaS) para alojamiento de servidor virtual (Producción).
- c) **Mantención, Soporte y Mejoras al Portal:** Desarrollo evolutivo, constará de 10 HH mensuales.
- d) **Hosting Portal Redundante del Productivo:** Infraestructura como Servicio (IaaS) para alojamiento de servidor virtual (Redundancia o Failover del Servidor de Producción).
- e) **Administración y gestión red, seguridad y servidores:** Deberá administrar sus plataformas (dispuestas para el hosting de los servidores que sean parte del servicio), igualmente sus equipos de red y seguridad perimetral (Firewall+WAF). Considerar los aspectos indicados en el siguiente punto 4.3.4.1 de este documento, respaldos y sus retenciones (diarios, semanal, mensual, semestral y anual).
- f) **Monitoreo 7x24:** Monitoreo automatizado con umbrales definidos.
- g) **Accesibilidad Internet:** Acceso Internet adecuado para cumplir con el ancho de banda requerido por las peticiones que tendrá el portal. Con la posibilidad de ampliación de acuerdo a tráfico generado por el sitio



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

en ciertos meses por procesos municipales. Hosteo debe ser en territorio nacional. Debe incluir el direccionamiento IP público (utilizable) necesario para los hosts a publicar.

Cabe destacar que para este Servicio 2, en cuanto a modelo redundante deberá considerar:

- Replicación del sitio web en intervalos a convenir a sitio de contingencia municipal que provee la municipalidad. Solo sitio de producción.
- Proceso de monitoreo ocupando herramientas de control de funcionalidad del sitio, chequeo de Uptime, conectividad de red, fallas en los servidores, etc.
- Sitio www.providencia.cl productivo con redundancia, donde debe contar con una procedimiento de continuidad operativa, el cual debe ser mediante sistema Failover o similar, para garantizar accesibilidad al portal corporativo hospedado. Para este punto debe considerar lo siguiente:
 - Debe considerar otro Centro de Datos donde resida Producción Failover.
 - Respecto al punto anterior, este puede ser en mismo Centro de Datos que Producción, siempre que su infraestructura cuente con redundancia n+1 (energía, ups, climatización, sistema de backup, almacenamiento, acceso internet, etc.). Debe considerar mismas condiciones respecto de lo indicado para ambiente Productivo.

Finalizado el mes del servicio, junto con la factura, la empresa debe hacer entrega de un informe mensual identificando incidentes, tiempos de respuesta y propuestas de mejora.

4.3.2.1 Contención de vulnerabilidades y brechas de seguridad

El proveedor tendrá como responsabilidad velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos relacionados con la seguridad de la información:

- a) Velar e informar de toda actualización necesaria a cualquier componente o plataforma que forme parte del servicio.
- b) Ejecutar las acciones previamente aprobadas por el IMC, para regularizar toda brecha informada por la misma empresa.
- c) Mantener informado en forma constante al IMC sobre los riesgos actuales en los servicios tecnológicos, a su vez, proponer planes de mitigación. Esto aplica para todo el plazo del servicio.
- d) Proponer planes de mejoras para subsanar toda vulnerabilidad y/o brecha de seguridad cuantificando plazos y posibles costos.
- e) Lograr alineación con los planes DRP y BCP en cuanto a este punto.
- f) Debe asegurar adecuados mecanismos de protección y resguardo de los datos que permitan mantener confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos (seguridad de la información).

4.3.2.2 Estadísticas Google Analytics

Para dimensionar correctamente el nivel de servicio requerido a nivel de Hosting y ancho de banda, se presentan las estadísticas generadas por el sitio web municipal durante los años 2019 y 2020, en la que se entregará información sobre número de usuarios totales, peaks de conexión, tipo de dispositivos, sistemas operativos, fuentes de conexión, etc.



Esta información es de carácter reservado y se proporciona exclusivamente para que los Oferentes puedan realizar una propuesta ajustada a los requerimientos presentes y futuros del sitio web de la Municipalidad.

Números de usuarios por año

- **Audiencias Año 2019:** Sesiones: 1.818.771, Usuarios Totales: 1.052.393



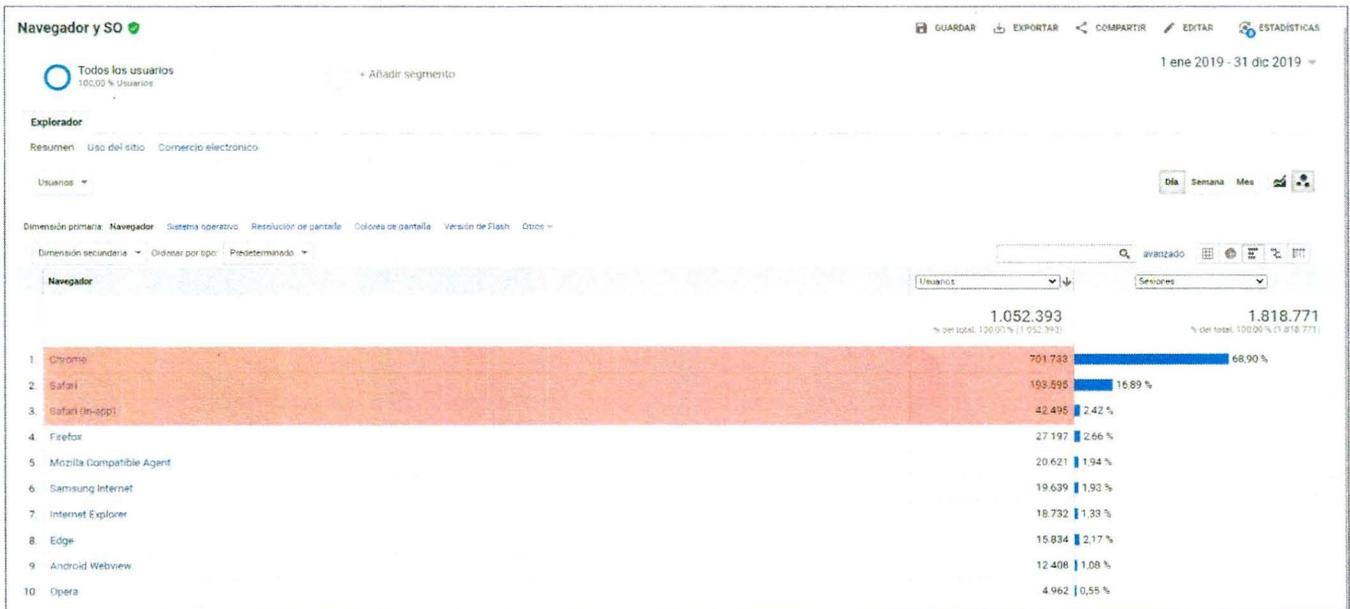
- **Audiencias Año 2020:** Sesiones: 1.933.150, Usuarios Totales: 1.055.566



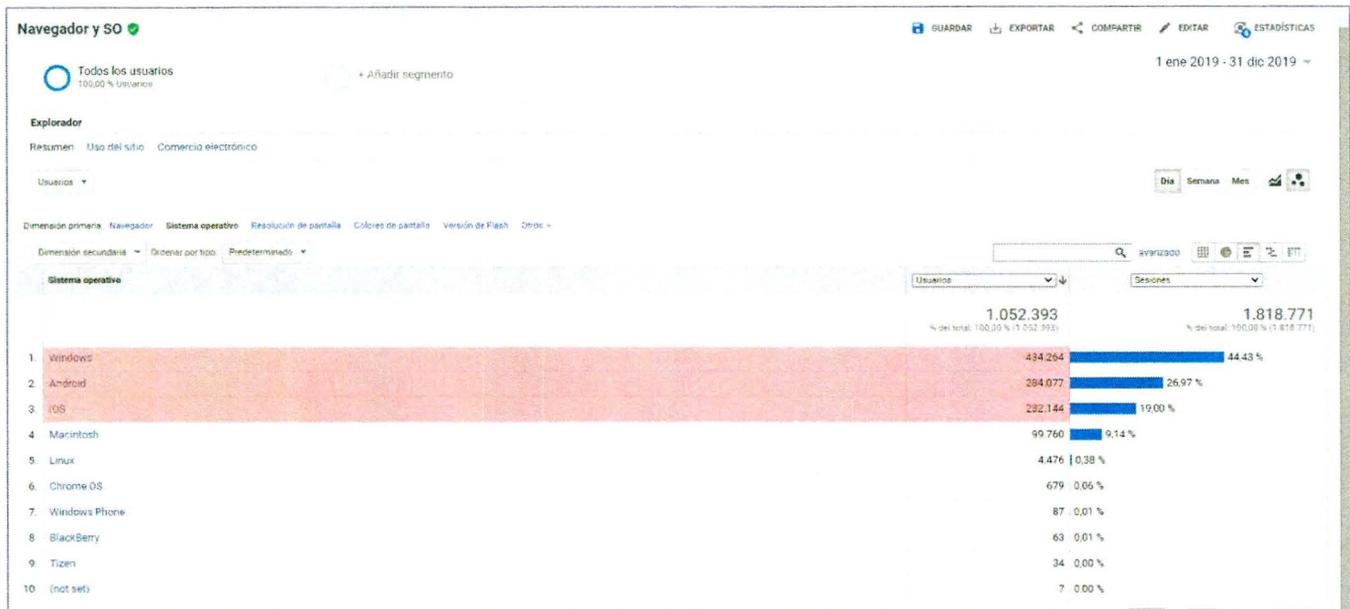


Navegadores y Sistemas Operativos

Tipo de Navegador Año 2019 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):

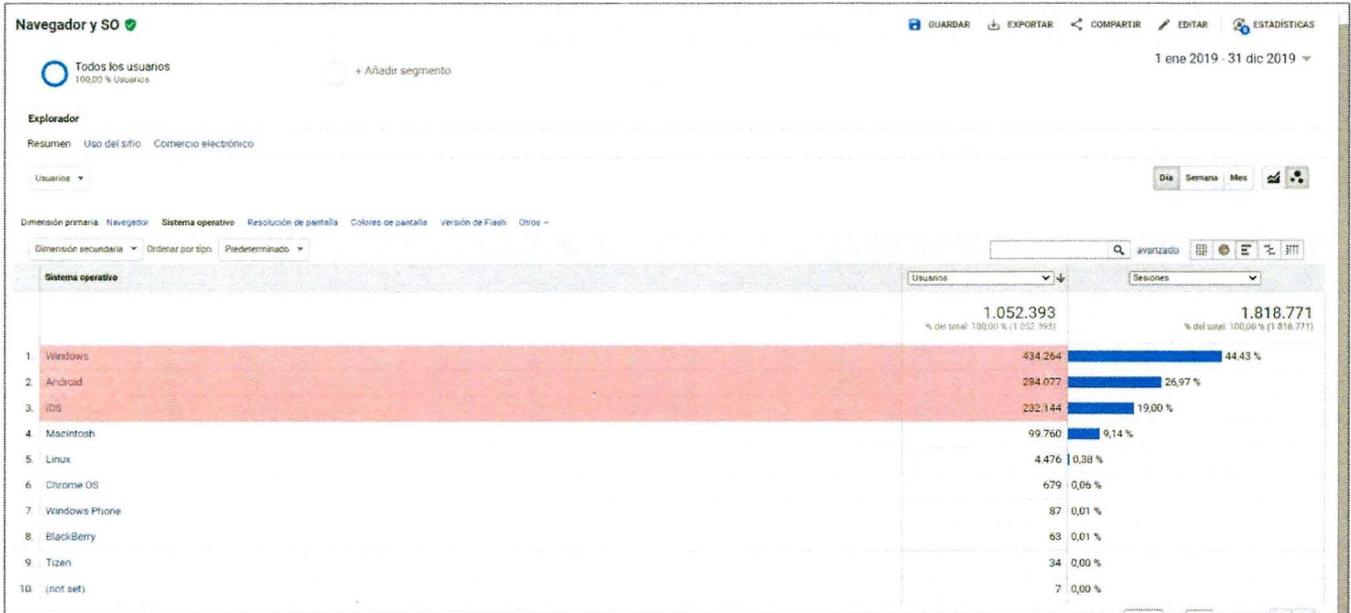


Tipo de Sistema Operativo (SO) Año 2019 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):

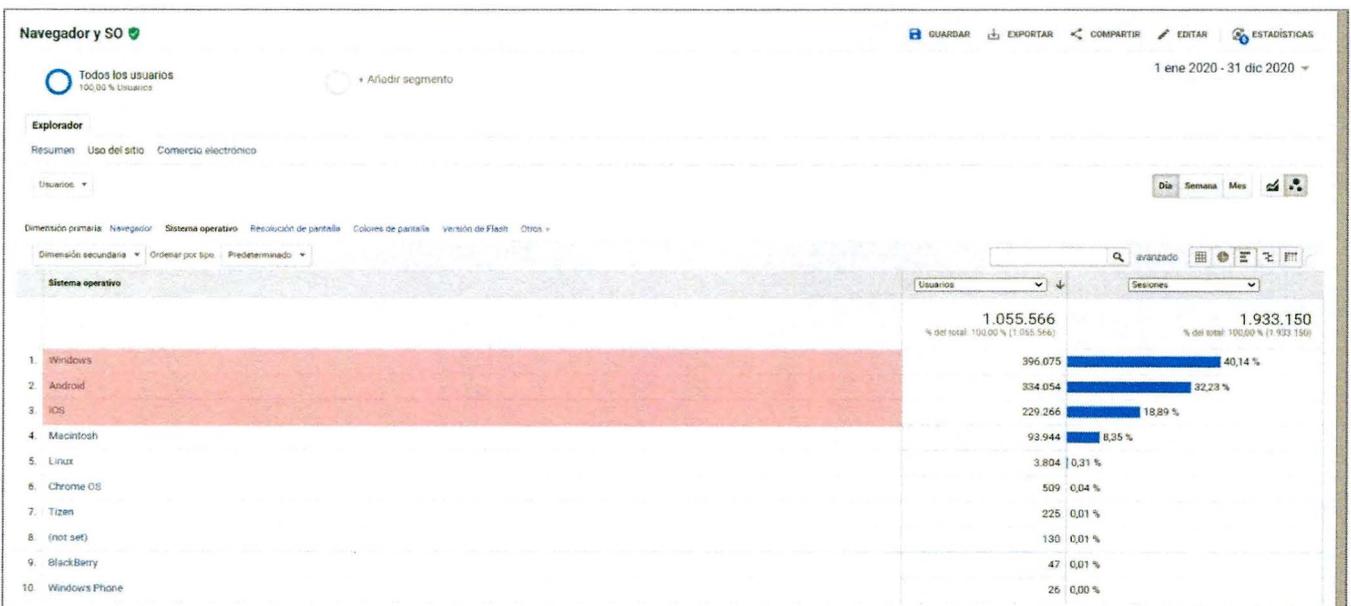




Tipo de Navegador Año 2020 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):



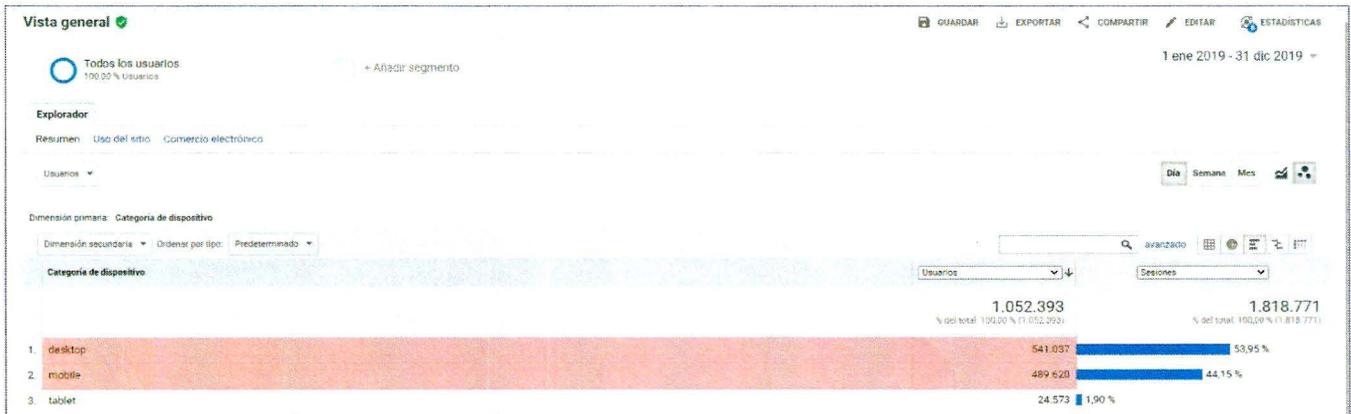
Tipo de Sistema Operativo (SO) Año 2020 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):





Conexiones según tipo de dispositivo

Tipo de Conexión Año 2019 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):

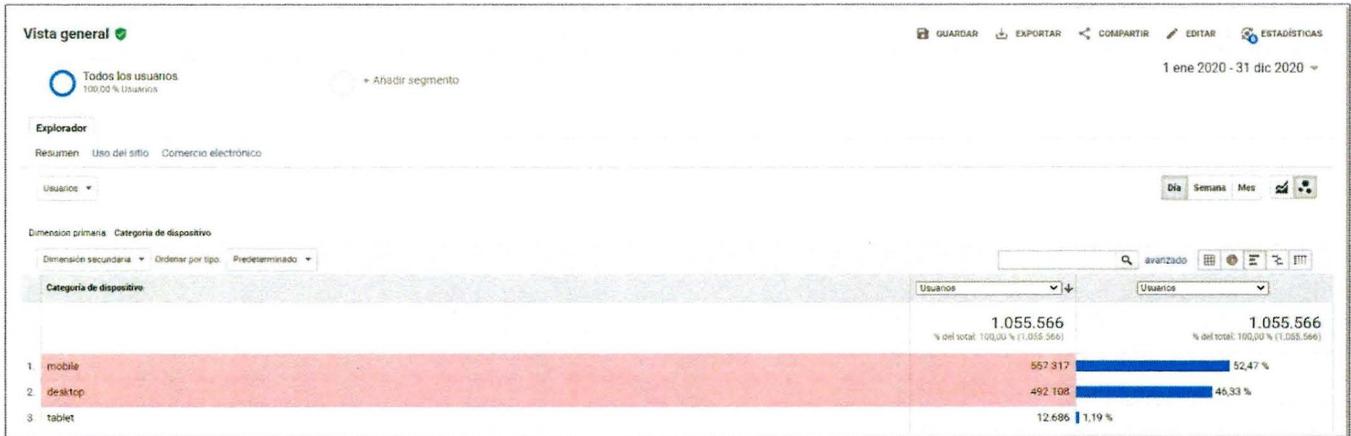


Tipo de Dispositivo Año 2019 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):

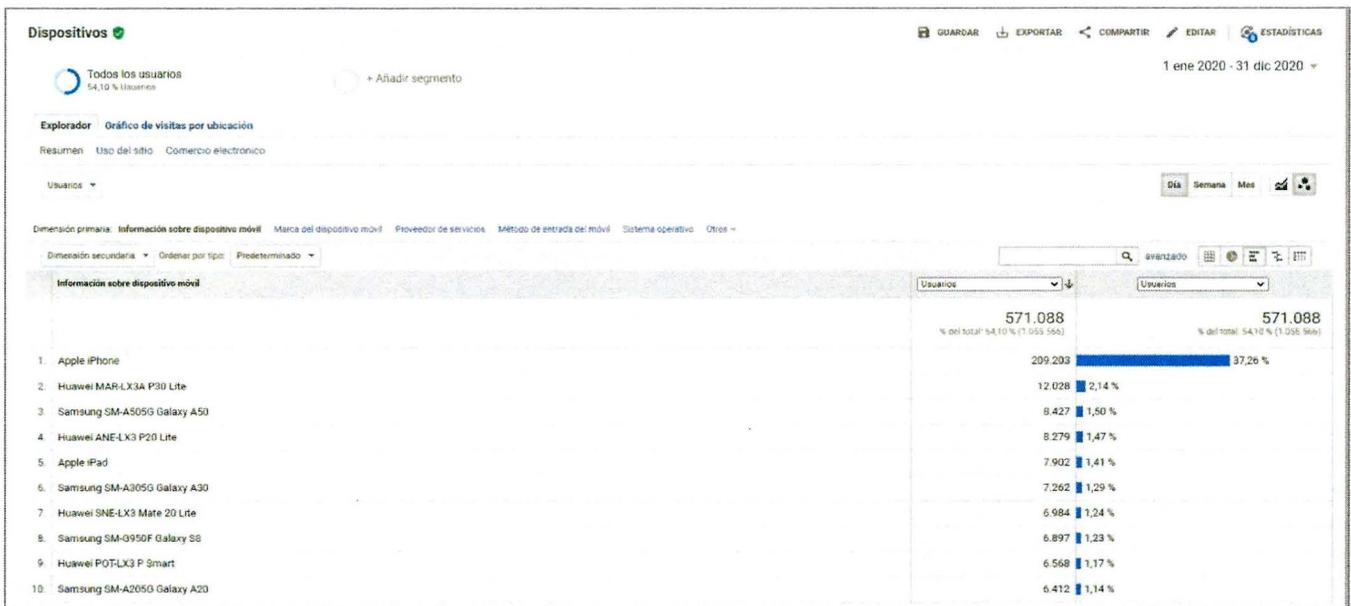
Información sobre dispositivo móvil	Adquisición		Comportamiento			Conversiones			
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Porcentaje de rebote	Páginas/sesión	Duración media de la sesión	Tasa de conversión del objetivo	Objetivos cumplidos	Valor del objetivo
	515.796 % del total: 43,01 % (1.052.393)	504.211 % del total: 49,62 % (1.016.134)	837.526 % del total: 46,05 % (1.818.771)	67,10 % Media de la vista: 58,65 % (14,41 %)	1,91 Media de la vista: 2,16 (11,60 %)	00:01:42 Media de la vista: 00:02:39 (15,97 %)	0,00 % Media de la vista: 0,00 % (0,00 %)	0 % del total: 0,00 % (0)	0 CLP % del total: 0,00 % (0 CLP)
1. Apple iPhone	195.718 (37,61 %)	189.454 (37,58 %)	301.894 (36,05 %)	70,87 %	1,71	00:01:14	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
2. Apple iPad	18.994 (3,68 %)	18.706 (3,71 %)	25.357 (3,03 %)	69,49 %	1,93	00:01:37	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
3. Huawei ANE-LX3 P20 Lite	10.553 (2,05 %)	10.391 (2,06 %)	18.608 (2,22 %)	64,25 %	2,03	00:01:56	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
4. Samsung SM-G950F Galaxy S8	8.825 (1,70 %)	8.657 (1,72 %)	15.449 (1,84 %)	64,35 %	1,98	00:01:37	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
5. (not set)	6.965 (1,34 %)	6.746 (1,34 %)	11.581 (1,38 %)	64,34 %	1,99	00:01:48	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
6. Samsung SM-J600G Galaxy On6	6.470 (1,24 %)	6.382 (1,27 %)	10.999 (1,31 %)	62,81 %	2,14	00:01:52	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
7. Samsung SM-G610M Galaxy J7 Prime	6.440 (1,24 %)	6.087 (1,21 %)	9.898 (1,18 %)	64,75 %	2,02	00:01:36	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
8. Huawei SNE-LX3 Mate 20 Lite	5.896 (1,13 %)	5.893 (1,17 %)	10.503 (1,25 %)	65,05 %	2,01	00:01:49	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
9. Samsung SM-J510MN Galaxy J5 (2016)	5.876 (1,13 %)	5.566 (1,10 %)	9.675 (1,16 %)	62,56 %	2,15	00:01:54	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)
10. Samsung SM-J710MN Galaxy J7 (2016)	5.365 (1,03 %)	5.139 (1,02 %)	9.083 (1,08 %)	62,74 %	2,13	00:02:06	0,00 %	0 (0,00 %)	0 CLP (0,00 %)



Tipo de Conexión Año 2020 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):



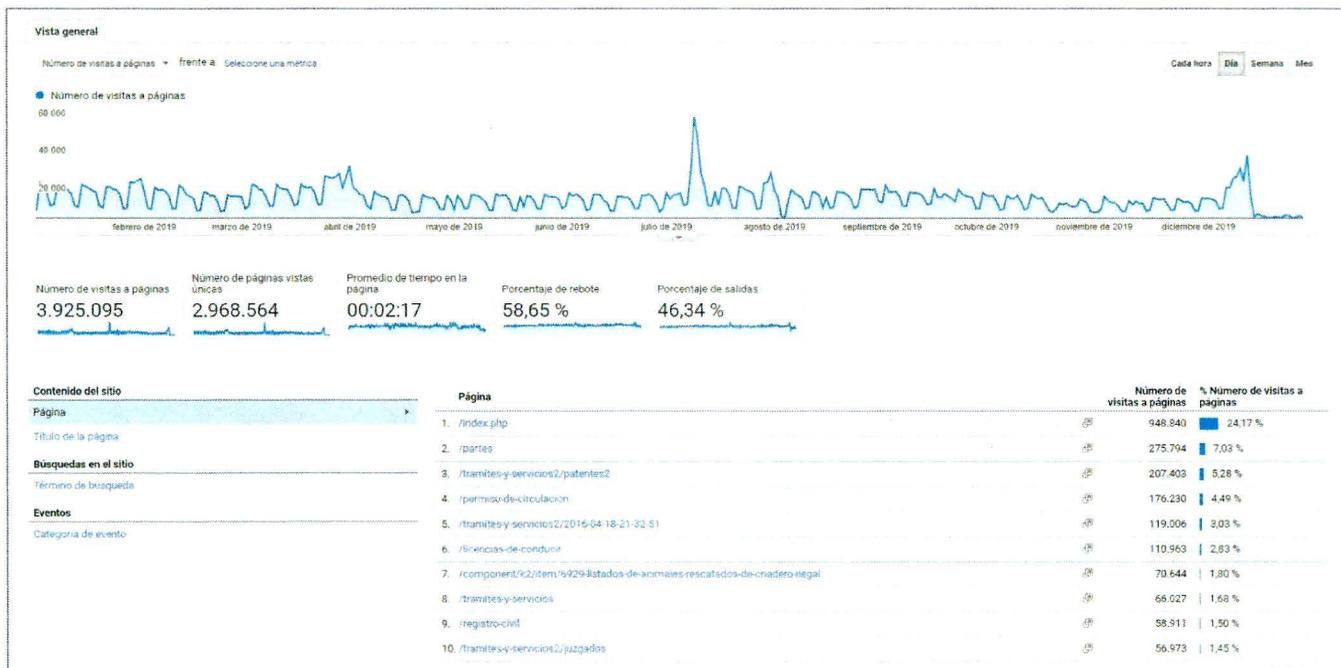
Tipo de Dispositivo Año 2020 (El porcentaje está expresado en base al número de sesiones):



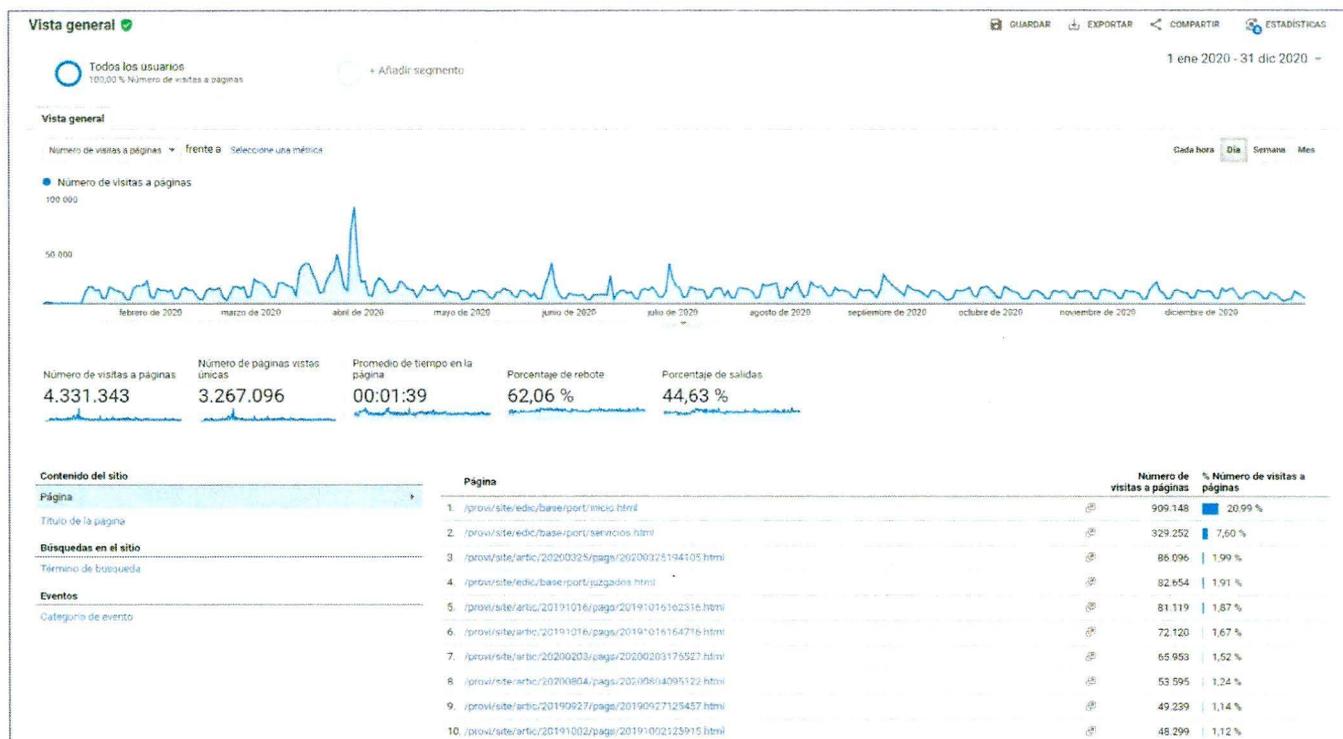


Comportamiento de usuario del sitio

Año 2019



Año 2020





4.3.3 Servicios Variables a Razón de Precios Unitarios

Este Servicio tendrá su inicio en paralelo con el Servicio 2, por tanto, tendrán la misma vigencia. Está compuesto por ítems (Listado de Precios Unitarios) a utilizar cuando la IMC así lo estime necesario, siendo estos para posibles implementaciones de mayor complejidad, tales como:

- La necesidad de aumentar la capacidad de hardware de la infraestructura.
- Migración a otro CMS (no Prontus).
- Cambios de gráfica que no hayan estado considerados en el Servicio 1.
- Otros que excedan las 10 HH del Servicio 2 y/o porque la complejidad así lo requiera por su tiempo en ser desarrolladas.
- Incorporación de aplicaciones o programas que complementen el actual sitio web, como, por ejemplo: Issuu, Chatbot u otros.

Por lo anterior, se debe entender que estos Servicios Variables a Razón de Precios Unitarios, solo se utilizarán a petición expresa de la IMC, remitiéndole al contratista la correspondiente orden de trabajo según el proceso contemplados en las Bases Administrativas.

Para el caso de programas o aplicativos que se quieran incorporar al sitio web, se realizará primero una prueba técnica con una versión gratuita, la que debe ser completamente operativa y funcional, antes de pasar a las versiones de pago. La compra de estas licencias se realizará por períodos anuales o mensuales, según las necesidades de la Municipalidad, pudiendo ser renovados durante todo el plazo del contrato.

5. NIVELES DEL SERVICIO

El nivel de calidad de servicio (ANS o SLA) será el patrón de evaluación y la medida con que será llevado el presente contrato y más que establecer criterios de medición, se pretende establecer nexos de confianza, comunicación, pro actividad y asesoramiento en las decisiones a tomar.

Este documento será válido mientras dure la vigencia del contrato y podrá ser actualizado por otra versión con el mutuo acuerdo entre la empresa y la IMC, la que deberá ser firmada por las partes.

Para las mediciones de los niveles de SLA o ANS, se considerará sólo aquellas actividades que tienen directa relación o responsabilidad con la empresa contratista. Las actividades de Redes Sociales y Comunicaciones que la Municipalidad tiene a su cargo no serán consideradas.

Se estima conveniente establecer los siguientes SLA o ANS iniciales:

- Solución de Incidentes, que debe incluir los tiempos de acuse de recibo, diagnóstico y solución del incidente.
- Continuidad del Servicio, que permitirá controlar el tiempo de operación del sistema. Cumplimiento de compromisos, plazos y carta gantt.

Para cada uno de éstos “Acuerdos de Nivel de Servicio” ANS o SLA, los estándares y fórmulas son las siguientes:

Nombre ANS o SLA	DESCRIPCIÓN ANS o SLA
Solución de incidentes	<p>Tiempo Recepción: Tiempo que transcurre entre que se presenta un incidente y la empresa conoce este hecho vía mail.</p> <p>Tiempo Diagnóstico: Tiempo entre que la empresa conoce del incidente y entrega un posible diagnóstico, vía mail, telefónica u otro.</p> <p>Tiempo Solución: Tiempo transcurrido entre el diagnóstico del incidente y su solución, vía mail, telefónica u otro.</p>



Continuidad de Servicio	Tiempo en que las aplicaciones se encuentran operativas durante el mes.
Cumplimiento de Compromiso	Cumplimiento de plazo de los compromisos establecidos por Carta Gantt y/o Libro de Servicio.

		Severidad del Incidente		
		Crítica	Moderada	Leve
Solución de Incidente	Recepción	5 min	10 min	20 min
	Diagnóstico	30 min	60 min	120 min
	Solución	60 min	120 min	240 min

Uptime	99,7 % mensual
---------------	----------------

Para lo cual, el cálculo del uptime mensual será dado por la siguiente fórmula:

$$Uptime\ Mensual = \left(\frac{horas\ totales\ del\ mes - horas\ afectadas\ del\ servicio}{horas\ totales\ del\ mes} \right) * 100$$

Atención de Incidentes:

Nivel	Tipo	Descripción	Cantidad Máxima por Mes
1	Crítico	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación por más de 3 minutos continuos de cualquier parte del sistema.	1
2	Grave	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. La experiencia del usuario está muy afectada.	2
3	Moderado	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	4
4	Leve	Degradación leve del servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero que no impide la operación.	6

Notas:

1. Los niveles de servicio requeridos son en los horarios que correspondan de acuerdo al período normal o masivo.
2. Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el Proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
3. Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado el IMC por correo electrónico.



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

- 4. Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y al menos el 90% de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados en cada nivel.
- 5. Solo se consideran para la cantidad de incidentes máxima por mes los que son de exclusiva responsabilidad del Proveedor, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
- 6. No se considera incidente una indisponibilidad o degradación de servicio originada en una mantención programada del Sistema.

Corrección de Problemas:

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

Nivel	Tipo	Descripción	SLA Planificación
1	Problema Crítico	Genera incidente crítico	<= 5 días hábiles
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 5 días hábiles
3	Problema Moderado	Genera incidente moderado	<= 10 días hábiles
4	Problema Leve	Genera incidente leve	<= 10 días hábiles

Notas:

- 1. El tiempo de planificación se mide desde la entrega del informe de causa raíz y es el tiempo máximo en que el proveedor entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- 2. El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte del proveedor.

Atención de Requerimientos

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

N°	Tipo	Descripción	SLA Solución
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder, en menos de 2 horas hábiles.	2 horas hábiles
2	Rutinario-Urgente	Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 4 horas.	4 horas hábiles
3	Rutinario-Normal	Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 8 horas.	8 horas hábiles
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver en menos de 24 horas.	24 horas hábiles

**DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL**

5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad, a resolver en menos de 32 horas.	32 horas hábiles
6	Alta Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de alta complejidad a resolver hasta 40 horas.	40 horas hábiles

Notas:

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

Entrega de Documentos:

N°	Documento	SLA
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
3	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente, junto con la factura.
5	Plan de continuidad (BCP)	Mes N°3 desde el inicio del soporte mensual.
6	Ejecución de BCP e informe	A convenir entre el mes N° 8 y N° 12 desde el inicio del soporte mensual.
7	Plan de Recuperación de Desastres (DRP)	Mes N° 3 desde el inicio del soporte mensual.
8	Ejecución DRP e informe	A convenir entre el mes N° 8 y N° 12 desde el inicio del soporte.
9	Política de Seguridad	Mes N° 3 desde el inicio del soporte mensual.
10	Plan de Seguridad	Mes N° 4 desde el inicio del soporte mensual.

Monitoreo:

N°	Actividad	SLA	SLO
1	Detección de umbral en componente crítico	<= 3 minutos	>= 95% de los eventos en horario hábil.
2	Detección de umbral sobrepasado en componente normal	<= 15 minutos	>= 90% de los eventos en horario hábil.



Nota: El Proveedor deberá informar durante la Servicio 1 de Migración la lista de componentes críticos y normales de la plataforma provista y los umbrales de monitoreo que tiene definido.

N°	SLA	Indicador
1	Uptime Mensual	99,7%
2	Atención de Incidentes	90,0%
3	Corrección de Problemas	90,0%
4	Atención de Requerimientos	90,0%
5	Entrega de Documentos	90,0%
6	Monitoreo de Componente Crítico	95,0%
7	Monitoreo de Componente Normal	90,0%
SLA General		92,10%

Nota: El no cumplimiento del SLA General de contrato en 3 trimestres seguidos, podrá ser causal de término anticipado de contrato.

6. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario, sus consultores y personal directo que se encuentren ligados al proyecto y a cualquiera de sus etapas, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que de la Municipalidad conozcan durante su desarrollo. La responsabilidad del adjudicado será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

La empresa deberá tomar las medidas que considere necesarias para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose la Municipalidad el derecho de ejercer acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte de la empresa durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará lugar a la Municipalidad a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados.

El oferente adjudicado, debe firmar y contraer todas las obligaciones señaladas en el Anexo de Confidencialidad de la Información.

7. CONDICIONES DEL SOFTWARE Y PROPIEDAD

7.1 Sobre el Software Resultante

La empresa se obligará a entregar a la Municipalidad todas las obras, creaciones, invenciones, ideas, conocimientos, know – how, productos, objetos, elementos, tecnología o información desarrollada, incluyendo especialmente las modificaciones realizadas al código fuente del CMS Prontus, con toda la documentación de los cambios realizados y cualquier otra documentación relacionada con cualquier actividad que se genere para la Empresa que sea producto de este contrato, a más tardar dentro de 5 días corridos contados desde la fecha de solicitud de la Municipalidad, quien podrá solicitar la información y documentación tantas veces como lo estime necesario.



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

Para todos los efectos del presente contrato, la Municipalidad está facultada para distribuir el software producto de la contratación bajo la modalidad “Copyleft”, por la cual existe libertad para ellas de distribuir copias del software resultante, brindar acceso al código fuente o modificar el software y usar partes de él en nuevos programas. En tales casos, la distribución del software, con o sin modificación, dará lugar a una licencia automática en iguales condiciones, salvo que se trate de aquellas partes del programa que no están afectas a la licencia, cuando no se basan en el programa licenciado.

7.2 Sobre la Propiedad Intelectual del Software Resultante

La propiedad del software, incluidos todos los derechos de propiedad intelectual, propiedad industrial y cualquier otro derecho sobre el programa computacional y todas las obras, creaciones, invenciones, ideas, conocimientos, know – how, productos, objetos, elementos, tecnología o información desarrollada, creada, realizada o concebida por la empresa en el cumplimiento del contrato, recaerá sobre la Municipalidad.

Con todo, la Municipalidad queda facultada para licenciar estos productos bajo modalidad GPL (GNU Public License), según la cual la distribución del programa resultante da lugar a una licencia automática en iguales condiciones a favor de terceros. Dichos derechos protegen también, entre otros, tanto el software resultante, como los datos, listados, diagramas y esquemas elaborados en la fase de análisis, el manual de aplicación, los restantes datos y materiales de apoyo, los símbolos de identificación, las contraseñas, los números de usuario y los símbolos de seguridad.

Además, la empresa se obliga a entregar licencias en forma exclusiva, sin costo y perpetua a la Municipalidad, de componentes realizadas o concebidas por la empresa para el cumplimiento de este contrato, garantizándose de esta forma el uso por parte de la Municipalidad de aquellas licencias utilizadas por la empresa. Cuando el software sea distribuido en modalidad “Copyleft”, las licencias que se tratan en este párrafo serán transferidas al requirente al valor de lista que la empresa cobre por ella.

La Municipalidad y la empresa deberán pactar en el respectivo acuerdo complementario, la entrega de un dispositivo de almacenamiento de datos con conexión USB que contiene el producto objeto del contrato, incluyendo los programas, dispositivos de acceso, el software de interfaz, los documentos de especificaciones finales, así como 2 ejemplares de los Manuales de Usuario, Sistema e Instalación. Tratándose de productos distintos a los indicados en el párrafo anterior, deberá pactarse en el respectivo acuerdo el producto específico a entregar.

El desarrollador está obligado a garantizar el acceso al código fuente y la posibilidad de distribuir, reproducir, ejecutar y modificar el programa resultante.

Dentro de los 20 días hábiles desde la recepción del material indicado en el párrafo anterior, la Municipalidad firmará una carta de aceptación, en el cual se indicará que se ha recibido y verificado satisfactoriamente el material, momento a partir del cual se entiende la aceptación de este.

La Municipalidad deberá comunicar a la empresa, dentro del plazo indicado en el párrafo anterior, cualquier anomalía, defecto o irregularidad en el material, entendiéndose que la no comunicación en el plazo antedicho implicará su aceptación.

7.3 Sobre la Garantía del Software Resultante

La empresa deberá garantizar lo siguiente:

- a) El software no contendrá orden, códigos o instrucciones diseñados para incapacitar, borrar, modificar, dañar o eliminar el software.
- b) El software funcionará de acuerdo con las especificaciones descritas en el manual de usuario y documentación técnica que corresponda a cada módulo del portal.



Se debe garantizar el correcto funcionamiento del portal por un período mínimo de 6 meses a contar de la fecha de aceptación del software por parte de la entidad o el plazo que se establezca en el acuerdo complementario respectivo.

Durante dicho período de garantía del software, el proveedor deberá corregir toda falla sin costo para la Municipalidad.

7.4 Garantía de Calidad

Son consideradas garantías, los siguientes conceptos que pueden derivar actividades sin costo adicional.

De control de calidad

La empresa debe disponer de un recurso para el control de calidad, el cual deberá asegurar que los requerimientos desarrollados y/o modificados, sean entregados a validación al equipo de la Municipalidad sin errores de programación y con los escenarios de prueba realizados documentados.

Del equipo de trabajo

Los profesionales que conformen el equipo asignado al proyecto deben acreditar su experiencia y dominio de la materia asignada conforme a lo solicitado en la propuesta técnica. Será considerado como factor de calidad del contrato que el proveedor privilegie la continuidad del equipo durante el transcurso del proyecto. El IMC se reserva el derecho a solicitar cambio de cualquier integrante del equipo de trabajo con la debida justificación.

8. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

El proveedor adjudicado se obliga durante un periodo de 3 meses antes del término del contrato o cualquiera de sus prorrogas, a facilitar todos sus recursos humanos y técnicos para la migración hacia un sistema propio de la Municipalidad o de otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

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

El alcance de las actividades a desarrollar por el proveedor que termina el contrato se limita a las relacionadas a su Sistema y por lo tanto no es responsable de la implantación exitosa del nuevo Sistema, así como del plan de proyecto u otras actividades que no tengan que ver estrictamente con su Sistema y los datos contenidos. Esta obligación se extingue al finalizar el contrato, sin embargo, de encontrar errores posteriores al término del contrato, como datos incorrectos proporcionados por el proveedor adjudicado u otros que son de su responsabilidad deberá subsanarlos a su entero costo hasta por un plazo de 6 meses de finalizado el contrato.

El proveedor adjudicado, se compromete a realizar todas las actividades que son de su responsabilidad con el máximo de calidad y cumplimiento de los plazos definidos, conforme a lo establecido en las presentes bases técnicas.



DIRECCIÓN TECNOLOGIA Y GESTIÓN DIGITAL

El Jefe de Proyecto de la empresa deberá coordinar internamente con sus equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del nuevo proveedor, quien lidera y es responsable de la Migración e Implantación del nuevo Sistema.

La Municipalidad llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del proveedor adjudicado, tanto por medios digitales –mails, reuniones telemáticas y por tanto lo notificará formalmente a través del Libro de Servicio cuando el proveedor incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles.



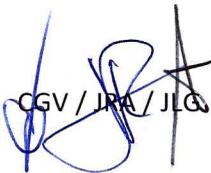
V°B°
Dirección de Comunicaciones





JUAN PABLO MUÑOZ GALLARDO
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL




CGV / IPA / JLG