



PROVIDENCIA, 10 JUN. 2022

EX.Nº 800 / 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°9.866 de fecha 31 de mayo de 2022, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el tercer llamado a propuesta pública del **“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”**.-

**DECRETO:**

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el tercer llamado a propuesta pública para la contratación del **“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”**, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del **“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”**.-

3.- **REUNION INFORMATIVA (VOLUNTARIA):** A realizarse en la sala de reuniones de la Dirección de Administración y Finanzas, ubicada en Av. Pedro de Valdivia #963, comuna de Providencia, el día **16 de junio de 2022 a las 10:00 hrs.**

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), hasta las **20:00 horas del día 24 de junio de 2022**.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), desde las **20:00 horas del día 5 de julio de 2022**.-

6.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las **13:30 horas del día 12 de julio de 2022**.-

7.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las **15:30 horas del día 12 de julio de 2022**.-

8.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de **\$3.000.000.-**, con vigencia mínima hasta el **30 de septiembre de 2022**.-

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

10.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el día **10 de junio de 2022**.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 800 / DE 2022.-

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

- JULIO LEON GAJARDO  
RUT.N° [REDACTED]  
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- YASNA VALDEBENITO BUSTAMANTE  
RUT.N° [REDACTED]  
[REDACTED]
- INGRID CARRASCO PEREZ  
RUT.N° [REDACTED]  
DIRECCION DE TRANSITO

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal

ACVR/POS/MJCG/DLS.-

**Distribución:**

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

Decreto en trámite: \_\_\_\_\_/



Providencia

Memorando N°: 9866

Antecedente: No hay.

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

31 MAY 2022

PROVIDENCIA,

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 DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB", 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 LEON GAJARDO	[REDACTED]	DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
YASNA VALDEBENITO BUSTAMANTE	[REDACTED]	DIRECCIÓN DE TRÁNSITO
INGRID CARRASCO PEREZ	[REDACTED]	DIRECCIÓN DE TRÁNSITO

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 DIRECTOR  
 PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 CONTRALOR  
 V°B° DIRECCIÓN DE CONTROL MUNICIPAL

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 ADMINISTRADOR  
 V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MJCG/DLS/dls

  
 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
 ALCALDESA  
 V°B° ALCALDESA  
 CHILE

**Distribución**

- Archivos Correlativos 2022.
- Archivo Carpeta "SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB".



## CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

### LICITACIÓN PÚBLICA

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

Publicación en Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	10 de junio de 2022.
Reunión informativa de carácter voluntaria: A realizarse en la sala de reuniones de la Dirección de Administración y Finanzas, ubicada en Av. Pedro de Valdivia #963, comuna de Providencia.	16 de junio de 2022. (10:00)
Presentación de consultas hasta las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	24 de junio de 2022.
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	5 de julio de 2022
Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.	12 de julio de 2022
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 13:30 horas.	12 de julio de 2022
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.	12 de julio de 2022

## LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el “SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”.

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

Contratación del servicio de Soporte y Mejoras del sitio de venta de Permisos de Circulación, incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
<b>SERVICIO N°1, Implementación, ambiente desarrollo y, toma de control soporte.</b>	Instalar EL SISTEMA y sus componentes en su propio ambiente (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos). Aprendizaje de los sistemas.	No puede ser inferior a 60 días corridos, ni superior a 90 días corridos. El plazo para el Servicio N°1 regirá desde la fecha de suscripción del Acta de Inicio de Servicio.
<b>SERVICIO N°2, Soporte, mantención y mejoras mensuales.</b>	Soporte Mensual, Mantención, Mejoras y nuevos requerimientos (en régimen normal de operación).	36 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
<b>SERVICIOS EVENTUALES</b>	Hora Hombre adicionales para nuevas implementaciones.	36 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1.

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

#### 1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto para la contratación del presente servicio es de 4.860 UF, el cual se desglosa de la siguiente forma:

##### A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB (Servicio N°1 y N°2):

Se establece un presupuesto referencial de **4.736 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 EVENTUALES (listado de precios unitarios): Además, se considera un presupuesto máximo independiente para la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES a Precio Unitario**, este presupuesto será de **124 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 REUNION INFORMATIVA

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

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia, para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo, ofertar de mejor manera. Una vez iniciada esta charla se levantará un "Acta de Asistencia" la cual deberá ser suscrita por todos los participantes y posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

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

## 2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

### A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

<b>1</b>	<p><b>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA</b> Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">A nombre de</td> <td>Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$3.000.000.- (tres millones de pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponde)</td> <td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "<b>SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB</b>".</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td><b>30 de septiembre de 2022</b></td> </tr> </table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$3.000.000.- (tres millones de pesos).	Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación " <b>SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB</b> ".	Vigencia Mínima	<b>30 de septiembre de 2022</b>
A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$3.000.000.- (tres millones de pesos).								
Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación " <b>SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB</b> ".								
Vigencia Mínima	<b>30 de septiembre de 2022</b>								
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO"</b>, conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.</p>								

### B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

<b>1</b>	<p><b>FORMULARIO N°2: "EXPERIENCIA DEL OFERENTE"</b>, a través del cual declara su experiencia en el desarrollo, soporte y mantención de aplicaciones o soluciones en arquitectura web, que involucren flujos de procesos, uso de firma electrónica avanzada y base de datos relacionales bajo plataformas Microsoft. Podrá declarar experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2010 en adelante.</p> <p>Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar uno de los siguientes desarrollos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo para entornos Web</li> <li>• Desarrollos en tecnología .NET</li> <li>• Desarrollos en tecnología C# y VB</li> <li>• Desarrollos en otras tecnologías de lenguajes</li> <li>• Desarrollo de soluciones de digitalización que incluya firma electrónica avanzada</li> <li>• Desarrollo de soluciones utilizando base de datos Microsoft SQL Server</li> <li>• Desarrollo de soluciones utilizando base de datos ORACLE 11g</li> <li>• Desarrollo de soluciones que involucren interoperabilidad e integraciones entre distintos servicios, entidades y/o empresas.</li> </ul> <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"> <li>a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o</li> <li>b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.</li> <li>a) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decretos de Adjudicación, o</li> <li>- Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u</li> <li>- Órdenes de Compra emitidas a través del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, considerándose válidas</li> </ul> </li> </ol>
----------	--

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](http://www.mercadopublico.cl). En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación.

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

- Nombre y/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 y datos de contacto del responsable que lo suscribe.

Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.

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

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

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

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

**2 FORMULARIO N°3 "PROPUESTA TÉCNICA"**, Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el **FORMULARIO N°3** adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura. El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "**PROPUESTA TÉCNICA**".

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

### C. OFERTA ECONÓMICA

<b>1</b>	<p><b>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL <a href="http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL">WWW.MERCADOPUBLICO.CL</a></b> Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, el proponente deberá considerar el <b>Valor Total Neto del Contrato</b>, de acuerdo al monto final obtenido en la letra A numeral III del Formulario N°4.</p> <p>El Impuesto correspondiente, si es el caso, será el declarado a través del formulario N°4, el cual deberá ser ingresado al portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> como anexo económico.</p>
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”</b>, a través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p><b>A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB:</b> el que considera el valor por:</p> <p><b>I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, AMBIENTE, DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE</b>, cuyo valor no podrá ser mayor a <b>486 UF</b>, de lo contrario la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>. Además, el proponente deberá ofertar el plazo de ejecución del servicio N°1. Cabe hacer presente que, en ningún caso podrá ser inferior a 60 días corridos ni superior a 90 días corridos (de lo contrario la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>).</p> <p><b>II. SERVICIO N°2: SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL</b>, el que considera el valor mensual y el valor por los 36 meses de servicio.</p> <p><b>III. VALOR TOTAL</b></p> <p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:</b> a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>)</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él.</p> <p><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p>

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

Formulario N°5	:	CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, AMBIENTE, DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.
Formulario N°6	:	DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO.
Formulario N°7	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

### 3. COMISIÓN EVALUADORA

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

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN														
OFERTA ECONÓMICA	80%	<p><b>A. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB, Servicio N°1 y N°2 (95%)</b></p> <p>Corresponde al VALOR TOTAL (impuesto incluido) informado en el punto III del Formulario N°4, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{PUNTAJE A} = \frac{\text{Oferta Menor Valor} * 100}{\text{Oferta a Evaluar}} * 95\%$ <p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (5%)</b></p> <p><b>B.1. SERVICIO EN HORARIO HÁBIL (33%)</b> Corresponde al VALOR TOTAL UF/Hora (impuesto incluido) informado en el Formulario N°4 para el ítem 1, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntaje B.1} = \frac{\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario hábil} * 100}{\text{Oferta a Evaluar}} * 33\%$ <p><b>B.1. SERVICIO EN HORARIO NO HÁBIL (67%)</b> Corresponde al VALOR TOTAL UF/Hora (impuesto incluido) informado en el Formulario N°4 para el ítem 2, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntaje B.2} = \frac{\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario no hábil} * 100}{\text{Oferta a Evaluar}} * 67\%$ <p>Por lo anterior, el puntaje para el LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS, será:</p> $\text{PUNTAJE B} = (\text{Puntaje B.1} + \text{Puntaje B.2}) * 5\%$ <p>Finalmente, el puntaje total del criterio de evaluación OFERTA ECONÓMICA, es:</p> $(\text{PUNTAJE A} + \text{PUNTAJE B}) * 80\%$														
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	19%	<p><b>EXPERIENCIA DEL OFERENTE:</b> Corresponde a las experiencias declaradas a través del Formulario N° 2 y acreditadas conforme a lo indicado en el punto 2, letra B.1 de las presentes bases.</p> <p>Éstas serán evaluadas como a continuación se detalla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 experiencias.</td> <td>100 * 19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 experiencias.</td> <td>80 * 19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td>60 * 19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td>40 * 19%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td>20 * 19%</td> </tr> <tr> <td>No declara o no acredita debidamente su experiencia.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 19%	Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 19%	Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 19%	Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 19%	Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 19%	No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0
DETALLE	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 19%															
Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 19%															
Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 19%															
Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 19%															
Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 19%															
No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0															
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE OFERTA	1%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.</td> <td>100 * 1%</td> </tr> <tr> <td>No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%	No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0								
DESCRIPCIÓN	PUNTAJE															
Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%															
No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0															

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

#### 4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 CARTA GANTT, **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, AMBIENTE, DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.**
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 **"DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO"**.
- c) El adjudicatario no presenta el Formulario N°7 **"COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**.
- d) **CURRICULUM VITAE DEL ENCARGADO DEL SERVICIO**, conforme a lo indicado en el punto N°10.1. de las Bases Administrativas Generales y lo indicado en el número IX-1. De las Bases Técnicas.

#### 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](http://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:

- e) FORMULARIO N°5 CARTA GANTT, **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, AMBIENTE, DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.**
- a) FORMULARIO N°6 **"DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO"**.
- b) FORMULARIO N°7 **"COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**.
- c) Individualización del encargado de servicios mediante **CURRICULUM VITAE DEL ENCARGADO DEL 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](http://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, del **SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB** y la otra por 124 UF impuestos incluidos, correspondiente al monto máximo permitido para los servicios eventuales. Las órdenes de compra deberán ser **ACEPTADAS** por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

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

##### 5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°4 letra A Punto III **"VALOR TOTAL DEL CONTRATO"** (incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste) más el presupuesto de **124 UF, impuestos incluidos** destinado a la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES**.

#### 6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

## 7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El <b>10%</b> del <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b> , 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 <b>“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”</b> .
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

## 9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

### 9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

Respecto a los **SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB**, La Municipalidad se reserva la facultad de disminuir o aumentar el contrato. Las disminuciones o aumentos de contrato en ningún caso podrán exceder el 30% del monto original contratado impuesto incluido. En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes o, ante la ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor.

Cualquier disminución o aumento de contrato deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio,



entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se registrará de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°4.

- a) 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.
- b) 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 300 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 a los servicios eventuales, el municipio no se obliga a ejecutar el monto destinado a ellos, íntegramente o en un determinado porcentaje, pudiendo hacer uso de todo o parte de él. No obstante, el municipio se reserva la facultad de aumentar dicho valor en caso de ser necesario, hasta en un 30% del monto total asignado a ellos. En caso de proceder este aumento, deberá ser autorizado mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato.

## 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](http://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. SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB

Al término de cada mes, el contratista deberá emitir un informe en el que detalle los servicios mensuales ejecutados.

### 10.2. SERVICIOS EVENTUALES POR LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:

- i. En caso de ser necesaria la implementación de nuevos requerimientos, el municipio podrá realizarlos mediante la solicitud de servicios eventuales. Para ello el IMC solicitará al contratista un informe detallado de las actividades y horas hombres estimadas para la realización de los nuevos requerimientos o mejoras al servicio. Una vez obtenida la aprobación de la propuesta por parte del IMC, dicha contratación se formalizará con la emisión de una Orden de trabajo gestionada por la Unidad Técnica a cargo del contrato.
- ii. El IMC ratificará el servicio ejecutado.
- iii. Al término de cada mes el IMC gestionará la correspondiente emisión de una Obligación Presupuestaria, la compilará las Ordenes de Trabajo por servicios eventuales emitidas en el transcurso del mes.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, detallados en la Obligación presupuestaria (OP).
- v. Las OBLIGACIONES PRESUPUESTARIAS POR SERVICIOS EVENTUALES se descontarán de la Orden de Compra emitida por **124 UF, impuestos incluidos**. 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 eventuales, ellos sólo se efectuarán conforme a las necesidades del municipio y por el valor informado en el Formulario N°4 presentado por el contratista.

## 11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

### 11.1. DEL PAGO

#### 11.1.1. SERVICIOS SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB

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

- **SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL**

Corresponderá a un único estado de pago, siendo su valor el informado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 “**CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**”, agregando el respectivo impuesto si correspondiera. El pago se realizará una vez transcurrido el plazo ofertado, habiéndose ya implementado correctamente el ambiente de desarrollo junto al sistema y su aprendizaje (de acuerdo a lo señalado en el punto VIII.1 Descripción Detallada del Servicio de las Bases Técnicas) y adicionalmente dar cumplimiento con la atención de incidentes aleatorios (SLA para esta parte del servicio).

- **SERVICIO N°2, SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL**

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

#### 11.1.2. SERVICIOS EVENTUALES

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del **SERVICIOS SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB**, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta, con el monto informado en la Obligación Presupuestaria, por los servicios eventuales 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 Tránsito:

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

### 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. SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

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

- Informes solicitados por el IMC.

### 11.3.2. SERVICIOS EVENTUALES

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

Para Ambos servicios:

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

## 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°7 “Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información”, a través de la entrega de éste previo a la firma del contrato.
- d) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnica.

## 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 contratista se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten.

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

## 14. DEL PLAZO

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1 “Implementación, ambiente desarrollo y, toma de control soporte”:**  
Será el ofertado por el oferente, el cual no podrá ser inferior a 60 días corridos, ni superior a 90 días corridos.
- **Servicio N°2 “Soporte, mantención y mejoras mensuales”:**  
36 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.

**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 contratista incurra en alguna de las siguientes situaciones:

N°	Descripción de la falta	Monto multa
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	1 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	Incumplimiento de la normativa vigente (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.).	3 UTM por incumplimiento
3	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) y según SLA.	1 UTM por evento.
4	Incumplimiento del SLA mensual general del contrato.	10 UTM por vez.
5	Incumplimiento de cualquier SLA, por indicador (excepto el SLA de Uptime General).	5 UTM por cada indicador en la medición mensual.
6	Incumplimiento en la entrega de informes asociados a lo requerido en bases administrativas especiales y bases técnicas.	1 UTM por día de atraso y por informe.
7	No cumplimiento de la programación establecida en carta Gantt, respecto de las actividades asociadas al Servicio N°1, por actividad (hito) fuera de plazo.	5 UTM por actividad (hito) y por día de atraso, considerando un día de 10 días hábiles.
8	No entrega de materiales apropiados (por ej.: hardware deficiente en ambiente de desarrollo, no proporcionar herramientas de desarrollo correctamente licenciadas) a su personal, para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas que afectan el servicio prestado.	3 UTM por evento y por día de incumplimiento.
9	Ejecución de acciones no autorizadas en ambientes de producción, tal como correr procesos no validados en desarrollo y qa, modificar estructuras o ejecutar sentencias o cambiar parámetros y datos directamente sobre la base de datos, modificar perfiles de usuarios sin pasar por los procedimientos de autorizaciones, eliminar información en ambiente de producción producto de acciones como las anteriores ya descritas, entre otros.	20 UTM por evento, con un máximo de 5 veces, llegado a ese tope el municipio se reserva el derecho de poner término anticipado de contrato.
10	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	2 UTM por cada inasistencia.
11	No informar al IMC la cantidad de horas a utilizar para llevar a cabo la ejecución de cada actividades relacionada al Servicio (la cubicación de horas deben ser entregadas al IMC para el chequeo y validación de dicha cuantificación)	1 UTM por evento.

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

**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 Transito.

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) 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)
- a) Cuando contratista no logre cumplir o alcanzar al menos 2 porcentajes mínimos de tolerancia, sea esto de forma continua o por separado, respecto del SLA asociado a los requerimientos establecidos por el IMC, en la toma de control, de acuerdo a la forma señalada en el punto VIII, numeral 1 de las Bases Técnicas.
- b) Cuando la suma de las multas iguallen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor equivalente a 2.5 mensualidades del Servicio N°2
- c) Incumplimiento del SLA General del Contrato en 3 trimestres seguidos.
- d) Por incurrir 5 veces en la causal de la multa N°9 de la tabla informada en el Punto N°15 de las presentes BAE.
- e) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.

  
MJCG/DLS/dls

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



## FORMULARIO N° 1 ANEXO ADMINISTRATIVO

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

### 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)

<b>NOMBRE</b>	:	
<b>R.U.T.</b>	:	
<b>DIRECCIÓN</b>	:	
<b>TELÉFONO</b>	:	
<b>E – MAIL</b>	:	

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

<b>RAZON SOCIAL</b>	:	
<b>RUT</b>	:	
<b>DIRECCIÓN</b>	:	
<b>TELÉFONO</b>	:	
<b>E – MAIL</b>	:	
<b>FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN</b>	:	
<b>SOCIOS</b> (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).	:	
<b>ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL</b>	:	
<b>NOMBRE DIRECTORES</b> - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	
<b>RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>	:	
<b>DURACIÓN</b>	:	



### 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](http://www.mercadopublico.cl) como parte de sus anexos administrativos

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



**FORMULARIO N°2**  
**(ANEXO TÉCNICO)**

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

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

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

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

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

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

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



**FORMULARIO N°3**  
**(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”
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 cada punto específico de su propuesta técnica.

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

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

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



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4

**FORMULARIO N°4**  
(ANEXO ECONÓMICO)

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

CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

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

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

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

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

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

		B	
SERVICIO N°2	VALOR POR “UN MES” DE SERVICIO	VALOR POR “36 MESES” DE SERVICIO	MARCAR CON “X”



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4

SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUAL	UF _____ (neto)	UF _____ (neto) <i>Nota: Multiplicar el valor por "un mes" de servicio por 36</i>	Afecto a IVA	
			Exento de IVA	

III. Valor total del contrato

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

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

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

NOTA:

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

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

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**  
**CARTA GANTT TIPO**

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

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

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

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

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

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



**FORMULARIO N°6**

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

LICITACIÓN	:	“SERVICIO DE SOPORTE, MANTENCIÓN Y MEJORAS AL SISTEMA DE PERMISOS DE CIRCULACIÓN WEB”
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 con una “X” la(s) que corresponda(n)	Tipos de Especializaciones que Debe Declarar (*)	
JEFE DE PROYECTO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL</li> <li>• AGILE</li> <li>• SCRUM</li> <li>• MPI</li> <li>• SQL SERVER</li> <li>• ORACLE 11g</li> <li>• .NET</li> <li>• C# y VB</li> <li>• Otras según lo declarado en el punto VIII en su número 7 de las Bases Técnicas.</li> </ul>
SUPERVISOR / ADMINISTRADOR CONTRATO		
ADMINISTRACIÓN PLATAFORMA / INFRAESTRUCTURA		
ESPECIALISTA BASES DE DATOS		
ESPECIALISTA MICROSOFT		
DESARROLLADOR / PROGRAMADOR		
ANALISTA DE PROCESOS		
INGENIERO DE SISTEMAS		
ARQUITECTO DE SOFTWARE		

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

NOMBRE APELLIDO			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 e incluir toda documentación o información relacionada al área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el servicio.

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°7**

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

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

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

**SE COMPROMETE A:**

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

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

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

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

- Asegurar la transmisión de la información, mediante canales seguros y con el debido cifrado de esta. En caso contrario contemplar enlaces dedicados de comunicación punto a punto, contemplando encapsulación mediante VLAN de uso exclusivo para el servicio.



## Providencia

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

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

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

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



Providencia

en territorio nacional. En caso contrario, el proveedor debe informar a la Municipalidad el lugar de ubicación física desde donde residirá el servicio.

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

### 3.- MODIFICACIONES

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

### 4.- RESPONSABILIDAD

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

### 5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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



## DECLARACIÓN JURADA

### 1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

### 2. Seguridad de la información.

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

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

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

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



Providencia

### 3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

### 4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

### 5. Vendor lock-in.

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

### 6. Fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

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

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



Providencia

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

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

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

### 8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Firma Oferente o Representante legal  
Providencia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_



**LICITACIÓN PÚBLICA**

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

**BASES TÉCNICAS**

**Mayo de 2022.**

## I. INTRODUCCIÓN

Hace ya más de 7 años, la Municipalidad de Providencia, ha habilitado la alternativa de obtener el permiso de circulación 100% en línea, el cual, a través del tiempo y producto de la rapidez en la respuesta al trámite realizado por esta vía, ha logrado incrementar año a año la cantidad de nuevos contribuyentes que realizan su solicitud.

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

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

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

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

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

1. Ingreso y gestión de un permiso de circulación
2. Módulo de administración y gestión de solicitudes de permisos de circulación

## II. BREVE DESCRIPCIÓN FUNCIONES ASOCIADAS AL PROCESO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### III. NECESIDADES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

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

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

**Plazo: Este servicio tendrá una vigencia de 36 meses**

### IV. HISTORIAL DE ATENCIONES REALIZADAS

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

Incremento por año, permisos web emitidos:

<b>Año Emisión Permisos Web</b>	<b>Cantidad Permisos Web Emitidos</b>	<b>Incremento Respecto Año Anterior</b>
2017	31.416	
2018	37.961	<b>+ 20%</b>
2019	43.693	<b>+ 15%</b>
2020	80.554	<b>+84%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>193.624</b>	

Cabe señalar, que para cada año:

- 2017, la cantidad de permisos web emitidos representó 37% del total

- 2018, la cantidad de permisos web emitidos representó 42% del total
- 2019, la cantidad de permisos web emitidos representó 52% del total
- 2020, la cantidad de permisos web emitidos representó 57% del total

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

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

**a) AÑO 2017**



**b) AÑO 2018**



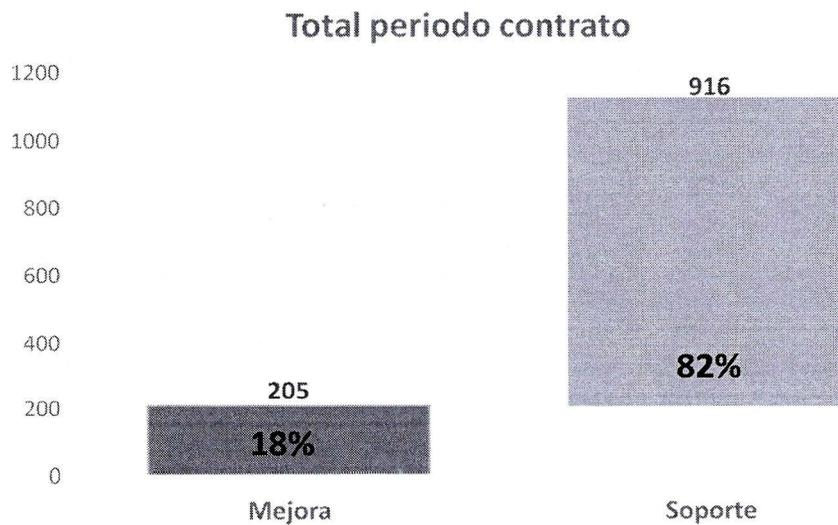
**c) AÑO 2019**



**d) AÑO 2020**



**e) TOTAL, CATEGORIZADO**



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

Categoría	Tiempo promedio del total periodo
Mejora	7,76 hrs.
Soporte	2,45 hrs.

**V. OBJETIVOS**

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

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

**VI. PROCESO****1. BREVE DESCRIPCIÓN**

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

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

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

- Si el pago es satisfactorio, entonces, se informa el giro y los documentos tanto de comprobante de pago como el mismo permiso de circulación emitido, son generados con su correspondiente FEA. Se gatillan los mails con los documentos electrónicos, quedando estos además disponibles en la plataforma para opción de descarga posterior.

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

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

## 2. INTEGRACIONES

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

Entidad ó Servicio	Relación	Detalle
Asociación de Aseguradoras de Chile. Registro Nacional de Seguros	Externo	Validación en línea de SOAP.
Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	Externo	Validación en línea del Certificado de Revisión Técnica y Gases. Además, verificación del registro de evasión de pago al transporte público. Validación del Certificado de Homologación Individual Electrónico (C.H.I-e), a partir del 04/04/2020 de Acuerdo a Publicación del Diario Oficial del 18/11/2019 (pág. 1 – 3) respecto de resolución núm 3.046 exenta de 23/10/2019.
Tesorería General de la República	Externo	Medios de pago en convenio con la Municipalidad. Cada vez que se pague un Permiso de circulación vía web, el sistema, deberá dar distintas opciones de pago a través del sistema de la TGR.
Sistema FEA de Municipalidad	Interno (sistema municipal)	Firma electrónica avanzada.
Servicio Web de Pagos Girados de Municipalidad	Interno (sistema en arriendo)	Validación de pagos realizados. Cada vez que se pague un documento, el sistema de Permisos de Circulación web debe notificar al sistema de tesorería Municipal.

Servicio Web de Direcciones de Municipalidad	Interno (sistema municipal)	Validaciones de direcciones de Providencia (calle y número entre los más relevantes).
Servicio Web Registro de Multas no Pagadas	Interno (sistema municipal) Carga masiva anual	Verificación del Registro de Multas No Pagadas (RMNP).
Gmail Corporativo Municipalidad	Externo	Envío de permiso vía correo electrónico.

## VII. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO

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

Aspecto	Requisito
<b>Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer enlace Internet o dedicado con la MDP para conectarse remotamente.</li> </ul>
<b>Infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer infraestructura propia para DESARROLLO.</li> </ul>
<b>Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponer del Software necesario para desarrollar y dar soporte AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Monitoreo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar herramientas de monitoreo sobre EL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Soporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Restituir funcionamiento AL SISTEMA a la normalidad en el menor tiempo posible frente incidentes, que degradan o interrumpen los servicios que entregan AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Mantenimiento Correctiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para corregir problemas derivados de incidentes o de funcionamiento deficiente AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Mantenimiento Preventiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para un óptimo funcionamiento del SISTEMA, junto con prevenir incidentes y su gravedad.</li> </ul>
<b>Mantenimiento Evolutiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para mejorar las funcionalidades y operación del SISTEMA.</li> </ul>
<b>Requerimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolver requerimientos relacionados AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Documentación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizada documentación del SISTEMA.</li> </ul>
<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer capacitaciones a los usuarios del SISTEMA y preparar documentación de apoyo.</li> </ul>
<b>Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes.</li> <li>Entregar informe CAUSA RAÍZ para los problemas declarados como tal.</li> <li>Entregar informe quincenal horas consumidas del servicio.</li> <li>Entregar informe mensual del servicio.</li> <li>Entregar informes a demanda.</li> <li>Otros informes con propuestas de mejoras, basadas en detección de posibles optimizaciones y/o experiencias de otras instituciones.</li> </ul>
<b>Versiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar versiones de los programas fuentes que soportan AL SISTEMA.</li> </ul>
<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con metodología de desarrollo, control de calidad y buenas prácticas en gestión de servicios.</li> </ul>

<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar Servicio en modalidad “off-site”, es decir el personal de EL PROVEEDOR no se encuentra en la MDP y se conecta remotamente.</li> </ul>
--------------	---

## VIII. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

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

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

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

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

Para un buen cometido de lo anterior, se realizará:

- Entrega de programas fuentes del SISTEMA.
- Entrega de información de Softwares (y sus versiones) utilizados.
- Entrega de documentación disponible del SISTEMA.
- Entrega de copia parcial o total de las bases de datos necesarias.
- Realizar capacitaciones respecto del SISTEMA.
- Asesorar y colaborar permanentemente con EL PROVEEDOR durante la instalación del SISTEMA.

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

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

será trabajada al inicio del SERVICIO 1 por ambas partes, quedando de común acuerdo la forma de trabajo más idónea.

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

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

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

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

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

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

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

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

N°	Fase a ejecutar por el proveedor	Plazo
1	Soporte, Mantenimiento y Mejoras Mensual (en régimen normal de operación)	36 meses continuos.

Disponer de 80 HH mensuales para la implementación de mejoras al sistema. El municipio requiere que las modificaciones legales y funcionales que no superen las 80 HH puedan ser resueltas de inmediato por el proveedor. Las modificaciones mayores a las detalladas se cotizarán a precio unitario.

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

### 3. SOBRE LOS HORARIOS DE PRESTACIÓN

#### 3.1 Horarios del Servicio

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

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

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

#### 3.2 Horario Hábil

La MDP define como horario hábil el descrito en la tabla del anterior punto 3.1. Cabe señalar, que este horario es una definición del horario que la Municipalidad establece y que cualquier prestación recibida en ese horario será considerada como servicio en horario hábil de trabajo. Sin embargo, todo cambio en EL SISTEMA por obligaciones de ley, normativa o necesidades del negocio se podrán extender fuera de dicho horario en caso puntual y/o de urgencia y/o a fin de no impactar el ambiente de producción en horario hábil al aplicar dichas posibles modificaciones.

#### 3.3 Otros Adicionales (eventuales)

Adicionalmente, por nuevas necesidades (requerimientos), la MDP podrá requerir a EL PROVEEDOR la valorización de horas adicionales para cubrir esta nueva necesidad. Esta valorización, será en base al Listado de Precios Unitarios en su forma de Valor Hora Servicio Horario Hábil y Valor Hora Servicio Horario NO Hábil (en sus ítems B.1 y/o B.2 del Formulario

Nº4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”), las cuales se pueden combinar de acuerdo al desarrollo planificado de dicha actividad. Lo anterior, debidamente formalizado a través de Libro de Control de Contrato y mediante las instancias de aprobación requeridas en Bases Administrativas Especiales en el uso de estos servicios eventuales.

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

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

### 3.4 Horarios Periodo Masivo

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

## 4. MONITOREO DEL SERVICIO

Definiciones:

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

Niveles:

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

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

Los agentes de monitoreo (u otros automatizados con umbrales seteados y notificaciones a contrapartes del Proveedor y de la Municipalidad) que disponga EL PROVEEDOR deberán contar con herramientas visuales y alarmas proactivas vía correo electrónico, SMS u otro que notifiquen al IMC de un evento relevante al momento que se detecta. **Se debe considerar que, para periodo masivo se requiere de monitoreo 24/7, donde EL PROVEEDOR deberá bajo toda circunstancia establecer la comunicación respecto del problema o situación que afecta el servicio.**

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

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

## 5. SOPORTE, MANTENCIÓN Y REQUERIMIENTOS

Definiciones:

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

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

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

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

1. En caso de Incidentes, aplicar todas las acciones y actividades necesarias para restaurar lo antes posible la operación normal del SISTEMA, esto puede incluir pero no lo limita a: aplicación de workaround, modificación/ejecución de query/procedimiento almacenado en base de datos, cambios en tablas de bases de datos, cambios y compilación de programas, cambios en

configuración de componentes del SISTEMA, aplicación de parches y otros necesarios para restaurar la condición normal de los servicios.

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) EL PROVEEDOR, una vez conocidos los términos del proyecto de Mejoras, deberá analizar las necesidades, planificar su desarrollo, su ejecución y preparar una carta Gantt en donde se defina los recursos humanos involucrados, las condiciones de cambio necesarias y el plazo que permita asegurar el éxito de la mejora, siempre y cuando superen las 16 HH. Las planificaciones, reuniones de equipo y levantamiento no serán imputables al tiempo asignado para las mejoras.
- b) En conjunto con la unidad técnica se deberán definir los entregables asociados a las mejoras. Se entenderá como entregables: minutas de reunión, prototipos de diseño, planes de pruebas, resultado del plan de pruebas, manual de sistema, manual de instalación, manual de usuario, modelos de datos, programas fuentes y cualquier otro documento que la unidad técnica fije por Libro de Control de Contrato.
- c) EL PROVEEDOR deberá asegurar y garantizar la protección de la información y de las aplicaciones, incluyendo acuerdos de no divulgación y protección de la propiedad intelectual de los proyectos propios de la Municipalidad durante la vigencia del contrato.
- d) La gestión de las bases de datos involucradas en los proyectos que toma el oferente, preocupándose de dejarlas operativas en forma permanente, siendo la administración de las bases de datos responsabilidad de la Municipalidad a través de un contrato de administración de Bases de Datos.
- e) Desarrollo de aplicaciones en plataforma web y/o cliente-servidor que tengan relación con los sistemas indicados en esta propuesta.
- f) Desarrollo de objetos, servicios web y otras interfaces que permitan la transmisión de datos en formato XML necesarios para la comunicación y enlace entre los diferentes sistemas municipales.
- g) La empresa deberá contar con la o las licencias para cada herramienta de desarrollo definida en las presentes bases.
- h) Documentación y control de las versiones desarrolladas y de las modificaciones a las Bases de Datos en caso de ser realizadas.
- i) EL PROVEEDOR deberá realizar la capacitación de los usuarios en el uso de nuevas funcionalidades, si así se requiere.
- j) EL PROVEEDOR deberá definir un plan de pruebas para las implementaciones realizadas y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas.
- k) EL PROVEEDOR deberá proponer políticas de pruebas exhaustivas de los desarrollos implementados y entregar un informe del resultado de dichas pruebas.
- l) Proveer el soporte de un ambiente de pruebas para la puesta en marcha y desarrollos gestionados.

**FLUJO EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:** se debe tener en consideración, que es responsabilidad del PROVEEDOR el coordinar recursos propios para llevar a cabo la ejecución de cada actividad de Soporte, Mantenimiento y Mejoras, siendo estos entregados en el SLA que le corresponda de acuerdo a la priorización o criticidad en se le catalogue. Por lo anterior, las consideraciones y responsabilidad para dicho fin son:

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

solicitar mayores antecedentes o justificaciones de dicha cuantificación de HH para las actividades que estime conveniente su aclaración.

4. Las mejoras que excedan las 80 HH para un mes de servicio, podrán ser cotizadas como servicio a valor de Precio Unitario, siempre que cuenten con la aprobación del IMC.

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

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

## 6. OTROS ASPECTOS PARTE DEL SERVICIO

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

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

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

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

incluir además el siguiente detalle: “n° caso (o ticket), descripción del caso, fecha de ingreso, fecha de término, descripción de los entregables y/o actividades realizadas, observaciones”.

4. Otros informes: específicos que puede solicitar el IMC.

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

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

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

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

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

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

**CALIDAD:** EL PROVEEDOR se compromete durante toda la vigencia del contrato a proponer y recomendar continuamente mejoras AL SISTEMA, evaluar el desempeño de los mismos, identificar falencias y puntos de falla, junto con contribuir en innovaciones que impacten positivamente la experiencia de Servicio en los usuarios del SISTEMA. Adicionalmente, la IMC podría hacer proposiciones y recomendaciones de mejora, las cuales deben ser respondidas en tiempo, forma y costos (de haberlo) por el PROVEEDOR previa factibilidad de dicha posible recomendación emanada de la unidad municipal.

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

- a) Contar con una dotación de profesionales con experiencia en análisis de requerimientos, diseño, implementación y puesta en marcha de sistemas de tecnología de información con un nivel de experiencia que permita cumplir con las actividades comprometidas.
- b) Garantizar la disponibilidad del servicio.
- c) Asegurar la continuidad del servicio.
- d) Contar con procedimientos y metodologías modernas de desarrollo de software.
- e) Contar con mecanismos de administración y control para asegurar que los procedimientos se respeten y se controlen.
- f) Respetar las programaciones y cartas Gantt entregadas.
- g) Flexibilidad al encontrar fluctuaciones en las cargas de trabajo.

- h) Proximidad a las tecnologías y arquitecturas modernas.
- i) Cumplimiento con las leyes y convenios vigentes.
- j) Administrar y mejorar los sistemas de información propios de la Municipalidad.
- k) Cumplir, respetar y mejorar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- l) Gestionar los riesgos, ser proactivo en el funcionamiento del servicio.
- m) Proteger los datos, relativo al funcionamiento de las aplicaciones.

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

## 7. DE LAS TECNOLOGÍAS DEL SISTEMA

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

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

## 8. PLAZO DEL SERVICIO

Los plazos serán:

- **SERVICIO 1**, según el plazo ofertado por el proveedor, el cual no puede exceder los 90 días corridos, ni ser inferior a 60 días corridos. Una vez que se firme el contrato dentro de los 5 días hábiles siguientes se procederá con la suscripción del acta de terreno fecha a partir de la cual se inicia el plazo.
- **SERVICIO 2**, el plazo es de 36 meses, dándose inicio una vez aprobado el SERVICIO 1.

## 9. NIVELES DE SERVICIO

Definiciones (en los que aplique):

1. Todos los niveles de servicio y disponibilidad son exigidos durante el horario del servicio.
2. La cantidad máxima por mes establece un valor límite de cantidad de casos a atender que se rigen por el SLA definido. Superado este umbral, EL PROVEEDOR actuara en modalidad mejor esfuerzo.

3. El nivel de cumplimiento por mes define el porcentaje mínimo exigido para que la MDP acepte por cumplido el SLA.

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

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

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

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

**Notas:**

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

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

Tabla 3: Solución a Incidentes

		Alta demanda			Baja demanda		
		Nivel de urgencia			Nivel de urgencia		
		Leve	Moderado	Crítico o Grave	Leve	Moderado	Crítico o Grave
Solución de Incidentes	Recepción	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min	10 min
	Diagnóstico	60 min	40 min	20 min	120 min	80 min	40 min
	Solución	60 min	20 min	30 min	120 min	40 min	60 min
Continuidad de Servicio		Alta demanda (92 hrs app.) Marzo o Agosto (31 días) 23 días hábiles * 4 horas			Baja demanda (92 hrs app.) Horas mensuales (31 días) 23 días hábiles * 4 horas		
		<b>99% por mes</b>			<b>98% por mes</b>		

**Notas:**

- El IMC define el tipo de Incidente, según lo definido en el punto VIII numeral 4 MONITOREO DEL SERVICIO.

- 2) El SLA de Solución se mide desde que el IMC ordena la solución del caso. En caso que exista más de un incidente concurrente, el IMC priorizará y definirá la secuencia de atención.
- 3) Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el sistema afectado a una condición normal de operación y es aprobado por el IMC. Esto no implica necesariamente que el problema de fondo este resuelto.

Tabla 4: Planificación de las Mejoras

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

**Nota:**

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

Tabla 5: Mantenimiento AL SISTEMA

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

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

Tabla 6: Atención de Requerimientos

Nº	Tipo	Descripción	SLA solución	Cantidad máxima por mes	Nivel de cumplimiento
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder.	5 horas hábiles	20	90%
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	2 horas hábiles	5	100%

<b>3</b>	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	1 día hábil	20	90%
<b>4</b>	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver.	2 días hábiles	6	90%
<b>5</b>	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad a resolver.	5 días hábiles	3	90%
<b>6</b>	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Nota)	2	90%

**Notas:**

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

Tabla 7: Informes del Servicio

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

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

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

**2. ENCARGADO DEL SERVICIO Y MATRIZ DE ESCALAMIENTO**

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

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

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

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

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

### **3. DE LA PROPIEDAD DE LOS SISTEMAS**

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

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

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

### **4. PAGO DE LOS SERVICIOS**

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

## 5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

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


VºBº  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA  
Y GESTIÓN DIGITAL


LUIS ALBERTO BARRIENTOS ECHAVARRIA  
DIRECCIÓN TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

  
JLG