



PROVIDENCIA, 21 NOV 2022

EX. N° 1641 / 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.-El Informe Técnico Económico N°1 de fecha 8 de noviembre de 2022.

3.- Que mediante Memorandum N°20.097 de fecha 2 de noviembre de 2022, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a la propuesta pública denominada "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA", 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 Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".-

3.- **REUNION INFORMATIVA:** A efectuarse en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital ubicada en Avenida Pedro de Valdivia #963, el día 29 de noviembre de 2022 a las 11:00 hrs.-

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 20:00 horas del día 6 de diciembre de 2022.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 19 de diciembre de 2022.-

6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 27 de diciembre de 2022.-, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N°963, 2° Piso. -

7.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 13:30 horas del día 27 de diciembre de 2022.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 27 de diciembre de 2022.-

9.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$3.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 15 de marzo de 2023.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 22 de noviembre de 2022.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1641 / DE 2022.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- RODRIGO FRANCISCO PONCE BARAHONA
[REDACTED]
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- CRISTIAN MARCELO SANDOVAL CARRIEL
[REDACTED]
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- CLARA NORMA ARAYA TORRES
[REDACTED]
DIRECCION SECRETARIA MUNICIPAL

Anótese, comuníquese y archívese.

* EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

JPE/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:

Interesados
Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
Dirección de Control
Archivo

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 20.097

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".

PROVIDENCIA, 2 DE NOVIEMBRE DE 2022.

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA

A *Secretaría Municipal*
ALCALDESA
Secretar G.M.

Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N°21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación denominada "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA", 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
RODRIGO FRANCISCO PONCE BARAHONA	[REDACTED]	DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
CRISTIAN MARCELO SANDOVAL CARRIEL	[REDACTED]	DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
CLARA NORMA ARAYA TORRES	[REDACTED]	DIRECCION SECRETARIA MUNICIPAL

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

[Signature]
PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

70
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
CONTRALOR
V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL

[Signature]
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
ADMINISTRADORA
V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
ALCALDESA
[Signature]
V°B° ALCALDESA
CHILE

MJCG/DLS/dls
Distribución

- Archivos Correlativos 2022.

- Archivo Carpeta "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".



LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".

Actualmente, la Municipalidad cuenta con 4 Sistemas de Información internos, integrados en una o más plataformas, los cuales prestan servicios a funcionarios internos y a la comunidad general. Estos son:

- A. SISTEMA DOCUMENTAL
- B. SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA
- C. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML
- D. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato PDF

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
SERVICIO N°1, IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.	Instalar LOS SISTEMAS en su propio ambiente de DESARROLLO (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos). Aprendizaje de los sistemas.	No puede ser superior a 120 días corridos. El plazo para el Servicio N°1 regirá desde la fecha de suscripción del Acta de Inicio del Servicio N°1.
SERVICIO N°2, SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL.	Sopte y Mantenimiento Mensual (en régimen normal de operación).	48 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
SERVICIOS EVENTUALES	Valor Hora adicional servicio hábil/no hábil para nuevos desarrollos.	48 meses continuos, una vez iniciado el Servicio N°2.

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

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto para la contratación del presente servicio es de **14.102 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA (Servicio N°1 y N°2):

Se establece un presupuesto referencial de **10.848 UF**, impuestos incluidos.

- I. SERVICIO N°1, IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE: Presupuesto referencial 480 UF, impuestos incluidos.
- II. SERVICIO N°2, SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL: Presupuesto referencial 10.368 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 **3.254 UF, impuestos incluidos**.

Cabe hacer presente que, 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. Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	<p>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1" 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 "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>15 de marzo de 2023.</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 "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA" .	Vigencia Mínima	15 de marzo de 2023.
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 "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA" .								
Vigencia Mínima	15 de marzo de 2023.								
2	<p>FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO", conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.</p>								

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2: "EXPERIENCIA DEL OFERENTE", a través del cual el oferente declara su experiencia en el desarrollo, soporte y mantención de aplicaciones o soluciones en arquitectura cliente / servidor y web, que involucren flujos de procesos y uso de firma electrónica avanzada. Podrá declarar experiencia en contratos tanto en empresas Privadas como Públicas, ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2010 a la fecha.</p> <p>Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar uno de los siguientes desarrollos:</p>
----------	---



- Desarrollo en arquitectura Cliente / Servidor
- Desarrollo para entornos Web
- Desarrollos en tecnología DELPHI
- Desarrollos en tecnología .NET
- Desarrollos en otras tecnologías
- 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
- Desarrollo de soluciones utilizando otros productos de base de datos relacional

Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o
- b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente.
- a) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas:
 - Decretos de Adjudicación, o
 - Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u
 - Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación.

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



	<p>acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos. - No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente. - El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta
2	<p>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. En caso de adjuntar documentación anexa folletos con características técnicas, estos deben ser incluidos en dicha propuesta y en cada punto específico de su propuesta técnica.</p> <p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono “anexos técnicos” del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre “PROPUESTA TÉCNICA”.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL</p> <p>Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal www.mercadopublico.cl, el proponente deberá considerar el Valor Total Neto del Contrato, de acuerdo al monto final obtenido en la letra 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 www.mercadopublico.cl como anexo económico.</p>
2	<p>FORMULARIO N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”, a través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p>A. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA, el que considera el valor por:</p> <p>I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE, cuyo valor no podrá ser mayor al 10% del valor total del contrato (Formulario N°4 letra A Punto III “VALOR TOTAL CONTRATO” impuestos incluidos), de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE. Además, el proponente deberá ofertar el plazo de ejecución del servicio N°1. Cabe hacer presente que, en ningún caso podrá ser superior a 120 días corridos (de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE).</p> <p>II. SERVICIO N°2: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL, el que considera el valor mensual y el valor por los 48 meses de servicio.</p> <p>III. VALOR TOTAL CONTRATO.</p> <p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS: a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará INADMISIBLE)</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irroge el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE, LA OMISION DEL PLAZO PARA EL SERVICIO N°1 O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

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

Formulario N°5	:	DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO (Uno por cada especialista declarado especificando si trabajará en el Servicio 1 y/o Servicio 2).
----------------	---	---



Formulario N°6	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
Formulario N°7	:	CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE

3. COMISIÓN EVALUADORA

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

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																		
1. OFERTA ECONÓMICA	87%	<p>A. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA (90%)</p> <p>Corresponde al VALOR TOTAL CONTRATO (impuesto incluido) ofertado a través Formulario N°4, Letra A numeral III, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{PUNTAJE A} = \frac{\text{Oferta Menor Valor} \cdot 100}{\text{Oferta a Evaluar}} \cdot 90\%$ </div>																		
		<p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES (10%)</p> <p>ITEMS:</p> <p>B.1. SERVICIO HORARIO HÁBIL: 80%</p> <p>Corresponde al "Valor Total UF/Hora" (impuesto incluido) ofertado a través Formulario N° 4 letra B) para el ítem 1, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje B.1} = \frac{\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario hábil} \cdot 100}{\text{Oferta a Evaluar}} \cdot 80\%$ </div> <p>B.2. SERVICIO HORARIO NO HÁBIL: 20%</p> <p>Corresponde al "Valor Total UF/Hora" (impuesto incluido) ofertado a través Formulario N° 4 letra B) para el ítem 2, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{Puntaje B.2} = \frac{\text{Oferta Menor Valor hora servicio horario no hábil} \cdot 100}{\text{Oferta a Evaluar}} \cdot 20\%$ </div> <p>Por lo anterior, el puntaje para el LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES, será:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\text{PUNTAJE B} = (\text{Puntaje B.1} + \text{Puntaje B.2}) \cdot 10\%$ </div> <p>Finalmente,</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto; background-color: #e0e0e0;"> $\text{PUNTAJE TOTAL 1} = (\text{PUNTAJE A} + \text{PUNTAJE B}) \cdot 87\%$ </div>																		
2. EXPERIENCIA OFERENTE	12%	<p>2. CONTRATOS ACREDITADOS, de acuerdo a los contratos debidamente acreditados, según lo establecido en el punto 2.B.1. de las presentes bases:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita correctamente 5 contratos</td> <td>100 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 4 contratos</td> <td>80 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 3 contratos</td> <td>60 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 2 contratos</td> <td>40 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 1 contratos</td> <td>20 puntos</td> </tr> <tr> <td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE:</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Puntaje obtenido en tabla x 12%</td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE	Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos	Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos	Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos	Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos	Acredita correctamente 1 contratos	20 puntos	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos	TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE:		Puntaje obtenido en tabla x 12%	
EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE																			
Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos																			
Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos																			
Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos																			
Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos																			
Acredita correctamente 1 contratos	20 puntos																			
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos																			
TOTAL PUNTAJE 2. EXPERIENCIA OFERENTE:																				
Puntaje obtenido en tabla x 12%																				



3.CUMPLIMIENTO O REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	1%	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
COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR	La evaluación al Comportamiento Contractual tiene por objeto descontar puntaje , respecto del total obtenido, aplicando la Pauta de Evaluación Para definir el Tipo de Sanción será considerada la información proporcionada por el "Historial de Comportamiento Contractual" de la Plataforma Chile Proveedores.			
	N°	TIPO SANCIÓN	PUNTAJE PARA DISMINUIR	
	1	Termino anticipado contrato	-5 por contrato	
Cada puntaje indicado en la Tabla precedente se deberá considerar por cada tipo de sanción que presente el proveedor, es decir, en caso de presentar más de una sanción en los últimos 24 meses , el puntaje se irá restando hasta un máximo de 15 puntos .				
PUNTAJE FINAL = (Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3) - Puntaje de descuento comportamiento contractual anterior.				

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

4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 **"DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO"**.
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 **"COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**.
- c) El adjudicatario no presenta el Formulario N°7 **"CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE"**.

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

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

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, del **SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA** y la otra por **3.254 UF** impuestos incluidos, correspondiente al monto disponible 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 entregará al contratista el Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°4 letra A numeral III "VALOR TOTAL CONTRATO" (incluirá todos los gastos e impuestos que irroge el cumplimiento total de éste).

Adicional al valor total de la contratación, el municipio dispondrá de un presupuesto de 3.254 UF impuestos incluidos a utilizar para Servicios Eventuales, una vez iniciado el servicio N°2.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO, (Formulario N°4 letra A numeral III "VALOR TOTAL CONTRATO") expresada en pesos al valor de la UF del día de emisión



	del documento.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA”.
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

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

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

9.1.1 DISMINUCIONES DE CONTRATO.

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

9.1.2 AUMENTOS DE CONTRATO.

- a) Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- b) No será necesario reemplazar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en la medida que la suma de los aumentos no supere las 200 UTM para, ya que en estos casos se entenderán cubiertos por la garantía vigente.
- c) Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 200, el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE PRECIOS UNITARIOS

Los oferentes deberán presentar como parte de su oferta económica (Formulario N°4, letra B) la valorización de horas adicionales para el desarrollo de nuevos requerimientos, las cuales se contratarán bajo la figura de Servicios Eventuales a Precios Unitarios.

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR SERVICIOS EVENTUALES A PRECIOS UNITARIO

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

- i. En esta Orden de Trabajo se indicará:
 - Servicio requerido. Cabe destacar que el IMC, tendrá la obligación de analizar y validar de acuerdo a su expertis, que la cantidad de nuevas horas valorizadas por EL PROVEEDOR se ajustan al desarrollo de la nueva necesidad, por lo que este último debe obligatoriamente entregar a IMC un detalle que las justifique (carta gantt, cantidad de profesionales, horarios, etc.). El IMC no está obligado a aceptarla y podrá requerir mayor detalle o fundamento o una nueva valorización.
 - Valor de horas adicionales para la implementación de nuevos requerimientos, de acuerdo a los



- precios unitarios ofertados a través del Formularios N°4, en su letra B.
 - Deberá contar con las firmas internas y autorizaciones correspondientes.
 - Una vez finalizado el servicio eventual, el IMC deberá ratificar conforme el servicio prestado.
- ii. Al término de cada mes el IMC gestionará la correspondiente emisión de una Obligación Presupuestaria (OP), la que compilará las Ordenes de Trabajo por servicios eventuales emitidas en el transcurso del mes. Una vez obligado el gasto, se procederá al pago.
- iii. Estos servicios serán independientes al canon mensual de los servicios permanentes (valor total contrato), por tanto, deberán ser descontados de la Orden de compra emitida al inicio del contrato para Servicios Eventuales.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, ejecutados durante el mes respectivo.

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

11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA (Servicio N°1 y N°2)

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

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

Corresponderá a dos estados de pago:

- Estado de pago N°1: 50% del valor total informado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 **"CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS"**, siempre que se cumpla el 50% efectivo de la carta Gantt planificada para la toma de control e implementación del ambiente de desarrollo.
- Estado de pago N°2: 50% restante del valor total informado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 **"CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS"**, una vez se de conformidad al 100% de la Carta Gantt para el Servicio N°1.

• SERVICIO N°2: SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL

Corresponderá a 48 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 de los SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA (Servicio N°1 y N°2), previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica. Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta, con el monto informado en la 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 Tecnología y Gestión Digital.

- 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 DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA (Servicio N°1 y N°2).

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

Para Ambos servicios indicado en los puntos 11.3.1. y 11.3.2.:

- **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.

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) Implementar el Servicio N°1 (ambiente de desarrollo).
- b) Soportar los sistemas descritos, según letra IV de las BB.TT en su punto N°2 y N°5.
- c) Cumplir los horarios para soportar los sistemas descritos, según letra IV de las BB.TT en su punto N°3.
- d) Monitorear los sistemas descritos, según letra IV de las BB.TT en su punto N°4.
- e) Contar con personal idóneo para soportar las tecnologías según letra IV de las BB.TT en su punto N°7.
- f) Dar cumplimiento a los niveles de acuerdo del servicio descritos en letra V de las BB.TT.
- g) Dar cumplimiento a las condiciones propias de los servicios descritos, como son la propiedad intelectual, transición del servicio, confidencialidad y seguridad de la información.
- h) Asistir a reuniones periódicas en la Municipalidad de Providencia, las que serán concertadas de común acuerdo (Estimar como mínimo una vez al mes).
- i) Para todo pago, entregar la información correspondiente al mes de servicio a pagar, según informes requeridos y según corresponda, en lo descrito en Tabla N°7 "Informes del Servicio" de letra V de las BB.TT.

**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 superior a 120 días corridos.
- **SERVICIO N°2: "SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL":**
48 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
- **SERVICIOS EVENTUALES:**
48 meses continuos, una vez iniciado el 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.	3 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva
2	Incumplimiento de instrucciones directas o de los procedimientos y/o los incumplimientos de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Control de Contrato (este último de acuerdo a los plazos estipulados).	3 UTM por evento y/o día de atraso en su cumplimiento
3	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	2 UTM por cada vez
4	Incumplimiento de cualquier SLA, por indicador (excepto el sla de uptime general).	5 UTM por cada indicador en la medición mensual
5	Incumplimiento Uptime General en trimestre medido.	10 UTM por cada vez
6	No entrega de materiales apropiados (por ej.: hardware deficiente en ambiente de desarrollo, no proporcionar herramientas de desarrollo correctamente licenciadas) a su personal, para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas que afectan el servicio prestado.	3 UTM por evento y por día de no cumplimiento
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.	3 UTM por actividad (hito) y por día de atraso considerando un máximo de 10 días hábiles
8	No actualización y/o entrega de documentos post cambios generados en los sistemas (mejoras, modificaciones, optimizaciones, etc.).	5 UTM por cada vez
9	Rechazos por mala calidad en la realización de requerimientos, entendiéndose como mala calidad la detección realizada por IMC y áreas de negocios que afecte el resultado esperado, atrase procesos o producto de su mala calidad afecte a otras áreas de negocios en su operación o procesos.	5 UTM por evento
10	Incumplimiento de los plazos comprometidos.	1 UTM por evento y por día de no cumplimiento
11	Ejecución de acciones no autorizadas en ambientes de producción, tal como correr procesos no validados en desarrollo y QA, modificar estructuras o ejecutar sentencias o cambiar parámetros y datos directamente sobre la base de datos, modificar perfiles de usuarios sin pasar por los procedimientos de autorizaciones, eliminar información en ambiente de producción producto de acciones como las anteriores ya escritas.	20 UTM por evento, con un máximo de 5 veces, llegado a ese tope el municipio se reserva el derecho de poner término anticipado de contrato



12	Incumplimiento de la normativa vigente que aplique a la contratación (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.)	3 UTM por incumplimiento
13	Por Ej.: Incumplimiento del Reglamento N° 110 para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia; Incumplimiento de la Ley N° 20.123. trabajo en Régimen de Subcontratación y su reglamento.	3 UTM por incumplimiento
14	No cumplir con la entrega informes solicitados por la IMC o que estén especificados en estas Bases Administrativas y/o Bases Técnicas.	1 UTM por evento y por día de atraso
15	Por inasistencia a las reuniones o errores en sus entregables que le sean atribuibles al contratista en el periodo de Transición del Servicio.	5 UTM, cuando se haya detectado 3 o más incumplimientos
16	Por copiar, replicar y/o adaptar LOS SISTEMAS o parte de los mismos para ser utilizados con otros de sus Clientes.	260 UTM por incumplimiento.

* 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 Tecnología y Gestión Digital.

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:

- Cuando la suma de las multas iguale o supere (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de dos mensualidades del Servicio 2.
- Atraso del 30% o superior de las actividades de la Carta Gantt del Servicio 1. (Salvo que esté debidamente justificado de acuerdo a Bases Técnicas).
- El no cumplimiento del SLA General de contrato en 3 trimestres seguidos, podrá ser causal de término anticipado del contrato.
- Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- Incumplimiento de la causal de multa N°11 por sexta vez.
- Cuando EL PROVEEDOR no logre cumplir o alcanzar al menos 2 porcentajes mínimos de tolerancia, sea esto de forma continua o por separado.

MJCG/DLS/dls





FORMULARIO N°1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
FINANCIAMIENTO	:	MUNICIPAL

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

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (sólo para persona natural)

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

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

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



Providencia

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 1°, del artículo 4° de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
2. No tener las inhabilidades establecidas en el inciso 5°, del artículo 4° 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 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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



FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	: "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
FINANCIAMIENTO	: PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	CARGO	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)	
	Persona de Contacto							
	Nombre u Objeto de la contratación							
	Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")		Desarrollo en arquitectura Cliente / Servidor					
			Desarrollo para entornos Web					
			Desarrollos en tecnología DELPHI					
			Desarrollos en tecnología .NET					
			Desarrollos en otras tecnologías					
			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					
			Desarrollo de soluciones utilizando otros productos de base de datos relacional					
	Documento acreditador							

*** Nota:**

- Para declarar su experiencia el proponente deberá replicar el cuadro precedente.
- 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.

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



FORMULARIO N°3
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS
1	1.1. Aborda todas las consideraciones generales, siendo estas: a) Comunicaciones b) Infraestructura, c) Software, d) Monitoreo, e) Soporte, f) Mantenimiento correctiva g) Y preventiva, h) Mantenimiento evolutiva, i) Requerimientos, j) Documentación, k) Capacitación, l) Informes, m) Versiones, n) Metodología, o) Otros.	Punto III
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 IV
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 IV, número 7

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

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



FORMULARIO N°4
(ANEXO ECONOMICO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
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 Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA", es:

A. SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA

- I. **IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE**, conforme a lo solicitado en las bases técnicas.

SERVICIO N°1	PLAZO DE EJECUCIÓN	A		MARCAR CON "X"				
		VALOR NETO	VALOR TOTAL					
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 120 días corridos</i>	UF _____ (neto)	UF _____ (Impuesto incluido)	<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: El valor total del Servicio N°1 (impuesto incluido), no podrá ser mayor al 10% del valor total del contrato (letra A Punto III "VALOR TOTAL CONTRATO", impuesto incluido)

- II. **SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL**, conforme a lo solicitado en las bases técnicas.

SERVICIOS N°2	VALOR POR "UN MES" DE SERVICIO	B		MARCAR CON "X"				
		VALOR POR "48 MESES" DE SERVICIO	VALOR TOTAL 48 meses					
SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL	UF _____(neto)	UF _____(neto)	UF _____(Impuesto incluido)	<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"/>							
		<i>Nota: Multiplicar el valor por "un mes" de servicio por 48</i>						



Providencia

III. VALOR TOTAL CONTRATO

	A + B
VALOR TOTAL NETO CONTRATO <i>Nota: Valor a ofertar en portal www.mercadopublico.cl</i>	UF _____
IMPUESTO	UF _____
VALOR TOTAL DEL CONTRATO <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 irrogue 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

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

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
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"> • ITIL • AGILE • SCRUM • MPI • SQL SERVER • ORACLE • .NET • DELPHI • Otras según lo declarado en el punto IV en su número 7 de las Bases Técnicas.
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 Delphi.

NOMBRE APELLIDO		RUT N°	
NIVEL ESTUDIOS	INGENIERIA	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

- Deberá adjuntar curriculum de todo personal acá descrito e incluir toda documentación o información relacionada al área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el servicio.

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	



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA”

FORMULARIO N°6 - CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

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

Los datos e información que sean almacenados, procesados, transferidos o cualquier otra que forme parte de los servicios contratados deberá contemplar las siguientes consideraciones:

- 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.
- Donde aplique y sea solicitud o requerimiento descrito en bases, el servicio debe contemplar el respaldo y almacenamiento de la información en la misma forma cifrada y en dependencias y medios que permitan conservar los respaldos en un tiempo de al menos 6 años. Las copias deben ser cedidas a la Municipalidad en el plazo de vigencia del contrato.
- El prestador del servicio, debe tener implementada las medidas técnicas y organizativas adecuadas para el reguardo y no corrupción de la información almacenada.
- 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 recuperar, descargar o migrar la información almacenada en el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- Una vez que finalizada la relación contractual del contrato y habiéndose migrado la información contenida, el prestador del servicio tiene la obligación de eliminar de forma irreversible los datos que fueron subidos a esta. Además, está obligado a mantener la confidencialidad de forma indefinida.
- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628.
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) poseer y cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor del servicio deberá contemplar de preferencia el contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura en territorio nacional. En caso contrario, el proveedor debe informar a la Municipalidad el lugar de ubicación física de los servidores 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 de la Consultoría**] deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean precisas para efectos de evitar que la información de la **Municipalidad de Providencia** sea accedida por terceros no autorizados.

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

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

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

3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

El **Prestador del Servicio** defenderá, indemnizará y mantendrá a salvo a la **Municipalidad de Providencia** y a sus funcionarios de y en contra de cualquier reclamación, acción, demanda, y procedimiento legal y de



toda responsabilidad, daño, pérdida, juicio, declaración autorizada, costos y gastos directos e indirectos incluyendo, sin limitación, los honorarios razonables de los abogados, que surjan de o en relación con cualquier violación y/o usurpación efectuada por el **Prestador del Servicio** de cualquier derecho de autor, patente, marca registrada, secreto industrial u otro derecho propietario o de propiedad intelectual de cualquier tercero.

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

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

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

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

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



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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

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

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

La resolución que declara la terminación del Contrato deberá invocar la causal de terminación que se emplea, sus fundamentos, el alcance de la terminación y la fecha a contar de la cual ésta entrará en vigor. Una vez notificado, el Contratista dispondrá de un plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la comunicación para formular descargos respecto de la resolución que declara la terminación del Contrato. Para lo anterior, el Contratista podrá acompañar todos los antecedentes que estime pertinentes.

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

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

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

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

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



providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
FORMULARIO N°6

**Representante Legal
Prestador del Servicio
Empresa XXXXXXXXXXXXXXXX**

**Representante Legal
Alcaldesa
Municipalidad de Providencia**

Fecha, _____ de 2022



FORMULARIO N°7
CARTA GANTT TIPO

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

LICITACIÓN	:	"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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...													

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	

LICITACIÓN PÚBLICA
"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN
DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"
BASES TÉCNICAS

Agosto de 2022.



I. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante **MDP**, cuenta con 4 Sistemas de Información internos, en adelante **LOS SISTEMAS**, integrados en una o más plataformas, los cuales prestan servicios a funcionarios internos y a la comunidad general. Estos son:

- A. SISTEMA DOCUMENTAL
- B. SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA
- C. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML
- D. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato PDF

1. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS

- A. **SISTEMA DOCUMENTAL (ACTUAL):** aplicación Cliente / Servidor que permite a los funcionarios intercambiar archivos en formato digital. El sistema tiene como fin el ingreso, distribución y control de la documentación municipal. Es un sistema transversal con aproximadamente 400 usuarios para intercambiar distintas clases de documentos como memorándums, oficios, informes, actas, informes y decretos, entre otros. Utiliza una base de datos para almacenar las referencias de los archivos que son almacenados físicamente en un servidor de archivos. Algunos módulos funcionan fuera del ejecutable principal, por ejemplo, para envío automático de notificaciones.

Incluye también interfaces Web:

- Versión WEB: aplicación WEB que sirve para consultar documentos externos escritos en Delphi XE7.
- Dentro de la aplicación de cliente/servidor, existe un módulo que graba y consulta datos del Sistema de Transparencia Activa.

- B. **SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA:** aplicación Web que es el portal de Transparencia de la Municipalidad, según Ley 20.285.
- C. **SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML:** aplicación WEB para firma electrónica avanzada de documentos (con uso de Token). Contempla varias aplicaciones, una de ellas es una aplicación de escritorio para negociar los drivers del token, un firmador masivo y un portal Web para que usuarios interactúen con el sistema. Las aplicaciones están desarrolladas en Delphi XE7
- D. **SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato PDF:** aplicación de escritorio para firma electrónica avanzada de documentos (con uso de Token). Contempla varias aplicaciones, una de ellas es una aplicación de escritorio que pide números al sistema documental e incorpora la fecha final al documento. Otra es un generador de plantillas para documentos y un generador de documentos en PDF antes del proceso de firma. Las aplicaciones están desarrolladas en Visual Studio 2019.

2. NECESIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

La MDP requiere contratar SERVICIO de soporte y mantención para LOS SISTEMAS que asegure disponibilidad, continuidad operativa y mejora continua de los mismos.

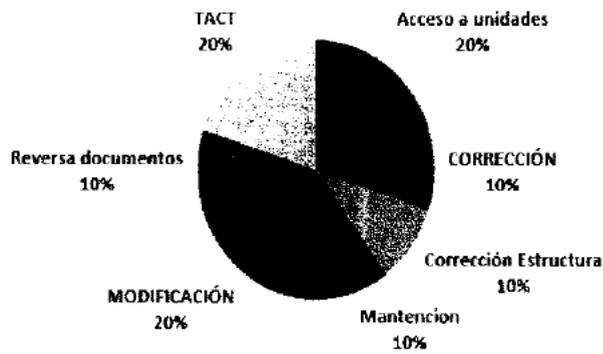
3. HISTORIAL DE ATENCIONES REALIZADAS

Del anterior contrato de servicios a estos sistemas, se obtiene las siguientes cifras históricas que corresponden al periodo de enero 2021 a Julio 2022.

[Inicio](#)

[Cuenta de Resumen](#)

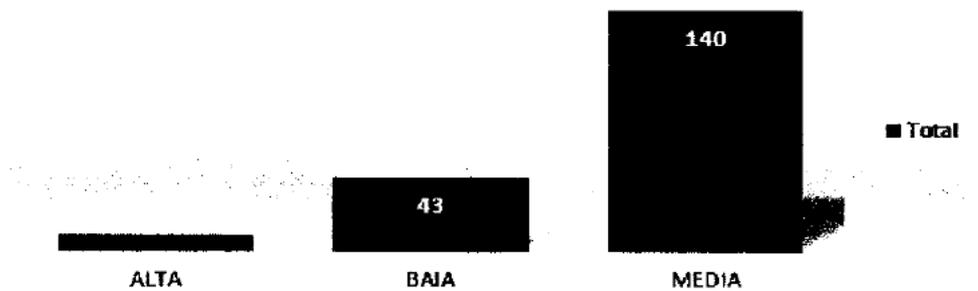
TOTAL TICKETS POR TIPO DE PROBLEMA



[Urgencia](#)

[Cuenta de Resumen](#)

Cantidad de tickets por Urgencia



[Urgencia](#)

II. OBJETIVO

Los objetivos del servicio a contratar son:

- Contar con un ambiente de Desarrollo con LOS SISTEMAS instalados, en dependencias propias del proveedor.
- El proveedor deberá contemplar un periodo de aprendizaje, el cual será en paralelo y dentro del mismo plazo destinado a la implementación del ambiente de Desarrollo.
- Dar soporte a LOS SISTEMAS para mantener continuidad operativa de los mismos.
- Hacer mantención CORRECTIVA, PREVENTIVA Y EVOLUTIVA a LOS SISTEMAS.
Monitorear LOS SISTEMAS.

III. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO

El proveedor Contratado, **en adelante EL PROVEEDOR**, debe cumplir los siguientes aspectos generales del Servicio:

ASPECTO	REQUISITO
COMUNICACIONES	● Disponer enlace Internet o dedicado con la MDP para conectarse remotamente.
INFRAESTRUCTURA	● Disponer infraestructura propia para DESARROLLO.
SOFTWARE	● Disponer del Software necesario para desarrollar y dar soporte a LOS SISTEMAS.
MONITOREO	● Implementar herramientas de monitoreo sobre LOS SISTEMAS.
SOPORTE	● Restituir funcionamiento de LOS SISTEMAS a la normalidad en el menor tiempo posible frente incidentes, que degradan o interrumpen los servicios que entregan LOS SISTEMAS.
MANTENCIÓN CORRECTIVA	● Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para corregir problemas derivados de incidentes o de funcionamiento deficiente de LOS SISTEMAS.
MANTENCIÓN PREVENTIVA	● Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para un óptimo funcionamiento de LOS SISTEMAS, junto con prevenir incidentes y su gravedad.
MANTENCIÓN EVOLUTIVA	● Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para mejorar las funcionalidades y operación de LOS SISTEMAS.
REQUERIMIENTOS	● Resolver requerimientos relacionados a LOS SISTEMAS.
DOCUMENTACIÓN	● Mantener actualizada documentación de LOS SISTEMAS.
CAPACITACIÓN	● Hacer capacitaciones a los usuarios de LOS SISTEMAS y preparar documentación de apoyo.
INFORMES	<ul style="list-style-type: none"> ● Entregar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes (La confección de informes pueden ser ajustados dependiendo de la necesidad municipal y serán solicitados por el IMC). ● Entregar informe CAUSA RAÍZ para los problemas declarados como tal. ● Entregar informe quincenal horas consumidas del servicio. ● Entregar informe mensual del servicio. ● Entregar informes a demanda.
VERSIONES	● Administrar versiones de los programas fuentes que soportan LOS SISTEMAS.
METODOLOGÍA	● Contar con metodología de desarrollo, control de calidad y buenas prácticas en gestión de servicios.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> ● Entregar Servicio en modalidad "off-site", es decir el personal de EL PROVEEDOR no se encuentra en la MDP y se conecta remotamente. ● Asistir a reuniones periódicas en la MDP, las que serán concertadas de común acuerdo (Estimar como mínimo una vez al mes).



IV. 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 y sus bases de datos (esquemas), además, realizar la transferencia de conocimiento de los mismos y el aprendizaje necesario para la entrega (en régimen normal, una vez aprobado este SERVICIO 1) del posterior Soporte y Mantenimiento Mensual. Las fases que debe contemplar y los plazos que no debe exceder son:

N°	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
1	Instalar LOS SISTEMAS en su propio ambiente de DESARROLLO "SERVICIO 1" (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos).	No puede exceder los 120 días corridos.
2	Aprendizaje de los sistemas.	

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

Para un buen cometido de lo anterior la MDP se compromete a:

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

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 a LOS SISTEMAS), 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 a LOS SISTEMAS. 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 LOS SISTEMAS, 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 clave, 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 Especiales 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 IV, 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
Primera	>= 25% del SLA asociado
Segunda	>= 50% del SLA asociado
Tercera	>= 75% el SLA asociado
Cuarta	= 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 V. 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 Y MANTENCIÓN MENSUAL.

El propósito del SERVICIO 2, es dar Soporte y Mantenimiento Mensual a LOS SISTEMAS bajo un régimen normal de operación y en conformidad a todo lo señalado desde el punto IV en adelante (requerimientos, monitoreo, gestión, sla, etc.). Para lo anterior, previamente habiéndose dado por aprobado el SERVICIO 1. Las fases que debe contemplar y los plazos son:

N°	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
1	Soporte y Mantenimiento Mensual (en régimen normal de operación)	48 meses continuos, una vez habiéndose aprobado el SERVICIO 1. Será necesaria la suscripción de acta de inicio del SERVICIO 2.

Dando paso al inicio del SERVICIO 2, será responsabilidad de EL PROVEEDOR la entrega del soporte y mantenimiento de LOS SISTEMAS 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 de entrega del servicio:

Detalle Soporte	Día / Periodo	Horarios
Operación Hábil	Lunes a Viernes (no festivos)	08:30 – 18:30 horas (remoto)
Operación No hábil	a) Lunes a Viernes y Festivos b) Sábados	a) Extensión fuera de horario hábil casos puntuales programados o urgencias (remoto) b) 08:30 – 14:00 horas (remoto)
Periodos Masivos (FEA)	Meses: "Enero, Marzo, Mayo, Julio y Agosto"	De acuerdo a calendario planificado año (remoto)
Monitoreo Portales TACT y FEA	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 7 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 161 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 LOS SISTEMAS 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 Hora-Servicio-Hábil (HS-H):

Corresponde a 60 minutos de trabajo efectivo en horario hábil, de acuerdo a la definición del punto anterior. Estos minutos pueden ser continuos o no e involucrar a más de una persona por parte del PROVEEDOR en la solución de cada caso.

3.4 Hora-Servicio-No-Hábil (HS-NH):

Corresponde a 60 minutos de trabajo efectivo en horario NO hábil, de acuerdo a la definición del punto 1 de este apartado. Estos minutos pueden ser continuos o no e involucrar a más de una persona por parte del PROVEEDOR en la solución de cada caso.

3.5 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 Horas Servicio Horario NO Hábil (en sus ítems B.1 y/o B.2 respectivamente del Formulario "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 en el uso de servicios eventuales.

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

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

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 alguno de LOS SISTEMAS.
- (2) Grave: interrupción parcial o degradación del Servicio que permite operar con mucha dificultad algunos de LOS SISTEMAS o afecta alguna funcionalidad crítica de LOS SISTEMAS. 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 uno o más de LOS SISTEMAS o afecta alguna funcionalidad no crítica de LOS SISTEMAS.
- (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 en LOS SISTEMAS para detectar a tiempo eventos relevantes que afectan o pudieran afectar los Servicios facilitando la intervención de las componentes afectadas en el menor plazo posible.

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

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

EL PROVEEDOR deberá integrar, siempre que sea posible, herramientas de monitoreo propias de la MDP o de sus otros Proveedores, sobre componentes como enlaces de comunicación, servidores, bases de datos y otros relacionados a LOS SISTEMAS 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 LOS SISTEMAS.
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 de LOS SISTEMAS en óptimas condiciones.
6. **Mantenimiento evolutiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que mejora y/o agrega una o más funcionalidades a LOS SISTEMAS.
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 a LOS SISTEMAS.

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 de LOS SISTEMAS, 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 de LOS SISTEMAS, 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 LOS SISTEMAS sin incluir aquellos aspectos propios de la plataforma sobre la cual operan LOS SISTEMAS, estos pueden ser:
 - Red de Datos
 - Hardware (servidores, storage)
 - Sistema Operativo
 - 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 de LOS SISTEMAS.

MANTENCIÓN: 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 a LOS SISTEMAS
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 a LOS SISTEMAS solicitados por el IMC para un buen funcionamiento y operación de los mismos.
7. Mantener registro y estadísticas de los requerimientos.

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, Mantenición y Requerimientos, siendo estos entregados en el SLA que le corresponde de acuerdo a la priorización o criticidad en que se le catalogue. Por lo anterior, las consideraciones y responsabilidades 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 del servicio.
3. Todo dimensionamiento de las actividades y esfuerzos a realizar para desarrollarlas, SIEMPRE deben ser previamente informados y transparentados al IMC, quien, con su juicio técnico, podrá solicitar mayores antecedentes o justificaciones de dicha cuantificación de HH para las actividades que estime conveniente su aclaración.

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

DOCUMENTACIÓN: 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 porqué se produce, recomendaciones de cambios y plan sugerido para solución definitiva.
3. Informe Mensual del Servicio: informe mensual, 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 a LOS SISTEMAS. 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 a LOS SISTEMAS 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 LOS SISTEMAS.

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 (cada 30 días)
4. Reuniones por situaciones de contingencia que afecten o pudieran afectar LOS SISTEMAS
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 a LOS SISTEMAS, 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 de LOS SISTEMAS.

7. DE LAS TECNOLOGÍAS DE LOS SISTEMAS

LOS SISTEMAS tienen arquitecturas:

- Cliente / Servidor
- Web

Para el desarrollo de LOS SISTEMAS se utilizan las siguientes tecnologías:

Cliente / Servidor

- Delphi 7, Delphi XE 7

- Visual Studio 2008, 2010, 2013, 2015, 2017, 2019, 2022

Web

- ASP
- XML/XSD/XSLT/XPATH/AJAX
- C# 5.0
- Entity Framework 6.0, 6.1.3
- Asp.Net MV 5 Razor Engine
- Asp.Net Web Api REST JSon/XML
- Devart DotConnect Oracle
- Aspose PDF Net / Aspose Word Net
- Web Deploy sobre IIS 7
- Bootstrap 3
- jQuery v1.10.2
- NUnit v3.8.1
- Mod v4.7.137
- Newtonsoft.json v10.0.3
- SimpleInjector v4.0.8
- AutoFixture v3.51.0
- (SecureBlackBox) para manejo de drivers para firma digital avanzada de e-Sign y e-Certchile.
- Message Broker RabbitMQ
- HangFire
- Message Bus MassTransit

Base de Datos

- Oracle 11g
- Microsoft SQL Server 2012

8. PLAZO DEL SERVICIO

Los plazos serán:

- **SERVICIO 1**, según el plazo ofertado por el proveedor, el cual no puede exceder los 120 días corridos.
- **SERVICIO 2**, el plazo es de 48 meses, dándose inicio una vez aprobado el SERVICIO 1. Este plazo regirá desde la fecha de suscripción del acta de inicio del Servicio N°2 (entrega de terreno).

V. 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 actuará 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 de LOS SISTEMAS en ambiente DESARROLLO propio de EL PROVEEDOR.	<= 120 días corridos
2	Aprendizaje	Aprendizaje de LOS SISTEMAS. Adquirir capacidad para soportar y mantener sin el concurso de la MDP.	

Tabla 2: Disponibilidad de LOS SISTEMAS (en régimen normal e iniciado el SERVICIO 2)

N°	SISTEMA	UPTIME
1	SISTEMA DOCUMENTAL	95%
2	SISTEMA DE TRANSPARENCIA ACTIVA	99,5%
3	SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA en formato XML	99,5%
4	SISTEMA DE FIRMA ELECTRÓNICA en formato PDF	99,5%
SLA General Contrato		98,38%

Notas:

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

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

Por ejemplo, para el mes de marzo de 2023:

Total horas del mes	Máxima cantidad horas afectadas
179 horas (hábiles = 23 * 7 hrs) + (no hábiles = 4 * 4,5 hrs)	2,5 horas (del SLA General Contrato)

Tabla 3: Solución a Incidentes en cualquiera de LOS SISTEMAS

NIVEL	TIPO	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Critico	<= 2,5 horas hábiles	3	100%
2	Grave	<= 5 horas hábiles	6	100%
3	Moderado	<= 1 día hábil	10	90%
4	Leve	<= 3 días hábiles	20	80%

Notas:

- 1) El IMC define el tipo de Incidente, según lo definido en el punto IV. 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: Corrección de Problema en cualquiera de LOS SISTEMAS

Tabla 4: Corrección de Problema en cualquiera de LOS SISTEMAS

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA PLANIFICACIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Problema Critico	Genera incidente critico	<= 3 días hábiles	3	100%
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 6 días hábiles	6	100%
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 10 días hábiles	10	90%
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 15 días hábiles	20	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 para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- 2) El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte EL PROVEEDOR.

Tabla 5: Mantenión a LOS SISTEMAS

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Mantenión	Mantenión correctiva, preventiva o evolutiva	Cumplir fecha comprometida por EL PROVEEDOR a la MDP	90%

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

Tabla 6: Atención de Requerimientos

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder.	5 horas hábiles	20	90%
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	2 horas hábiles	5	100%
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	1 día hábil	20	90%
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver.	2 días hábiles	6	90%
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de	5 días hábiles	3	90%

		solución, pero son de mediana complejidad a resolver.			
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Nota)	2	90%

Notas:

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

Tabla 7: Informes del Servicio

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

VI. 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, sin expresión de causa. De ocurrir, EL PROVEEDOR tendrá plazo máximo de un mes para hacer los cambios.

2. ENCARGADO DEL SERVICIO Y MATRIZ DE ESCALAMIENTO

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

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

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

NIVEL	ROL	HOMOLOGACIÓN DE CARGO DE EL PROVEEDOR
1	IMC	Encargado de Servicio/Coordinador del Servicio/Gestor de Contrato/Key Account Manager/Account Delivery Manager
2	Supervisor Desarrollo y Soporte	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe Departamento de Sistemas	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director Dirección Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial

5	Director Administración Municipal	Gerente General
---	-----------------------------------	-----------------

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

3. DE LA PROPIEDAD DE LOS SISTEMAS

Todos los programas fuentes, base de datos, archivos de configuración y documentos relacionados a LOS SISTEMAS son propiedad de la MDP, así como todos los desarrollos y documentación de cualquier índole relacionados a LOS SISTEMAS que se efectúen bajo este contrato.

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

4. PAGO DE LOS SERVICIOS

Respecto de todo pago, de acuerdo a forma, condiciones y plazos señalados en Bases Administrativas Especiales.

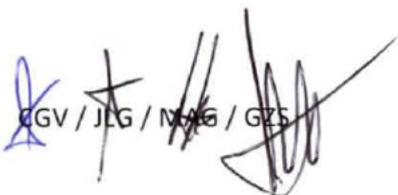
5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

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.

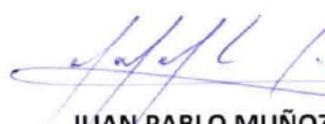
El traspaso puede incluir, pero no lo restringe a actividades de planificación con personal de la MDP y/o del nuevo proveedor adjudicado, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos, documentación, programas fuentes, material técnico y otros relacionados a LOS SISTEMAS.

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

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



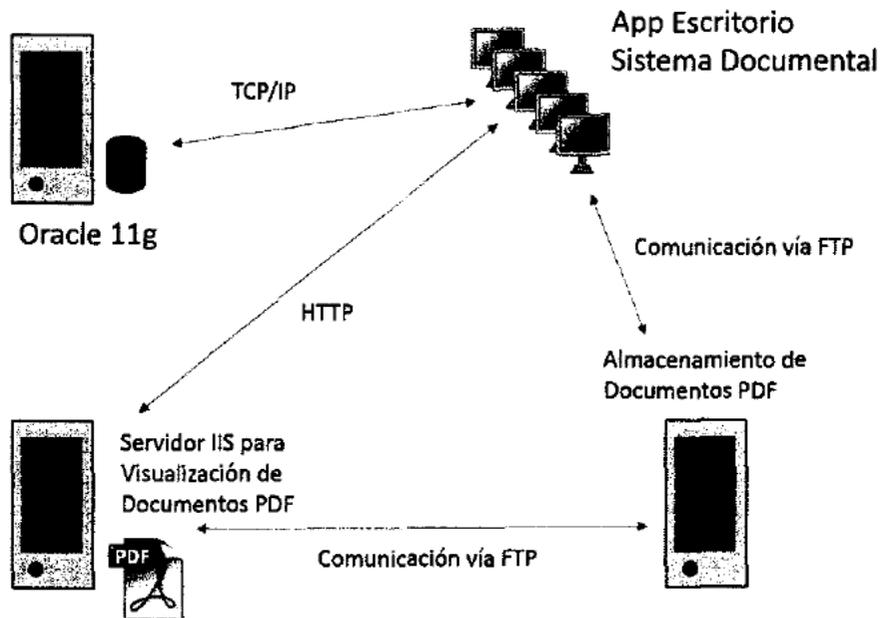
CGV / JLG / NAG / GZS



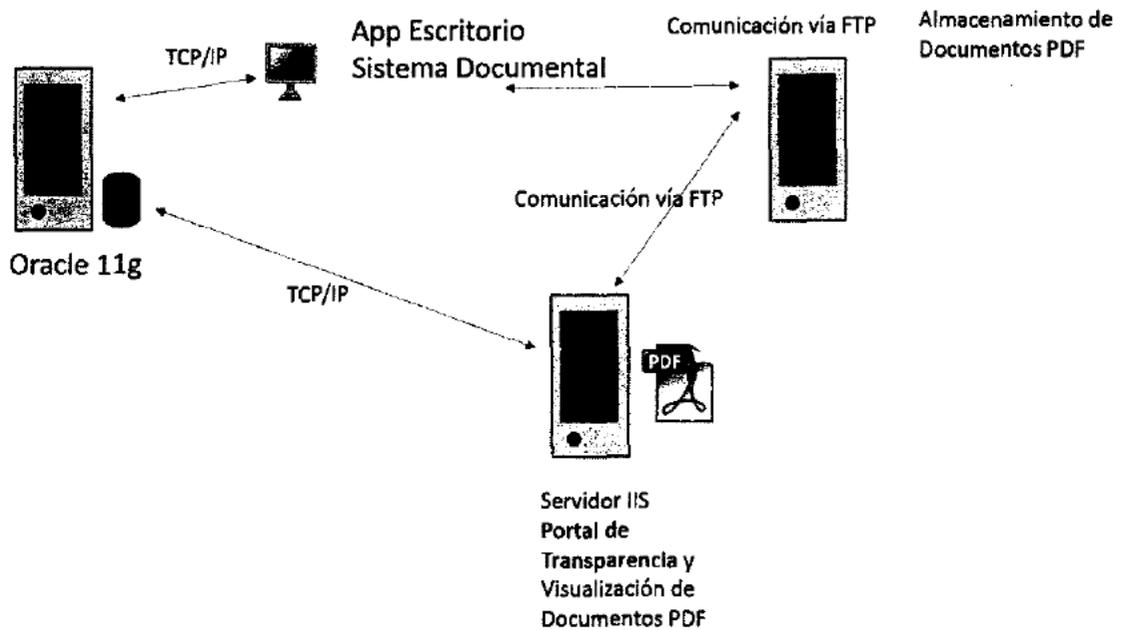
JUAN PABLO MUÑOZ GALLARDO
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

ANEXO 01 TECNICO: ESQUEMAS y DETALLE DE LOS SISTEMAS

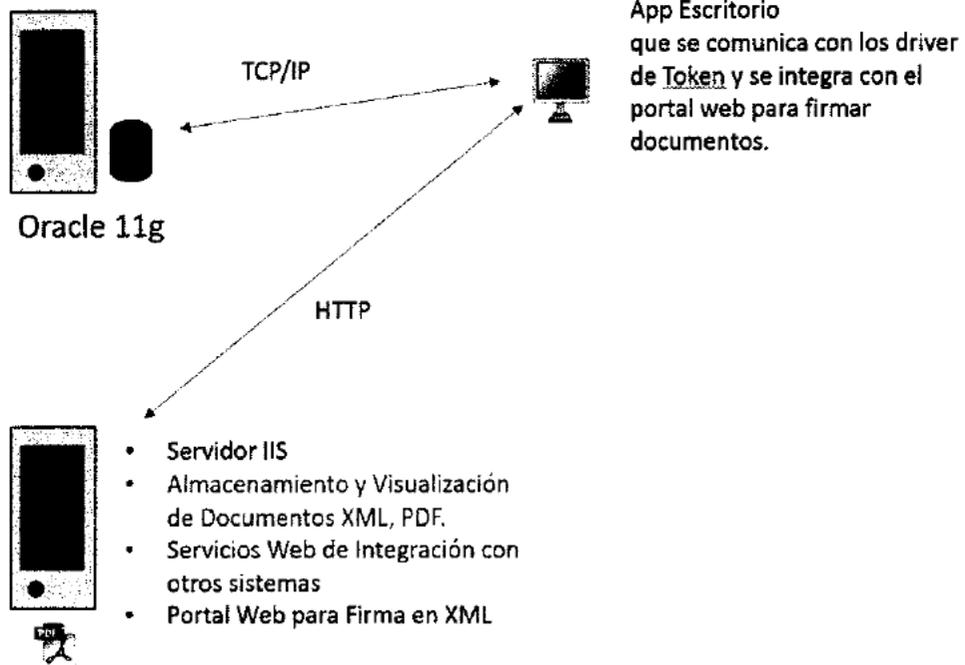
- ARQUITECTURA SISTEMA DOCUMENTAL**, se presenta el Módulo Principal, existen también otros módulos satélites, que realizan tareas automáticas como el envío de correo.



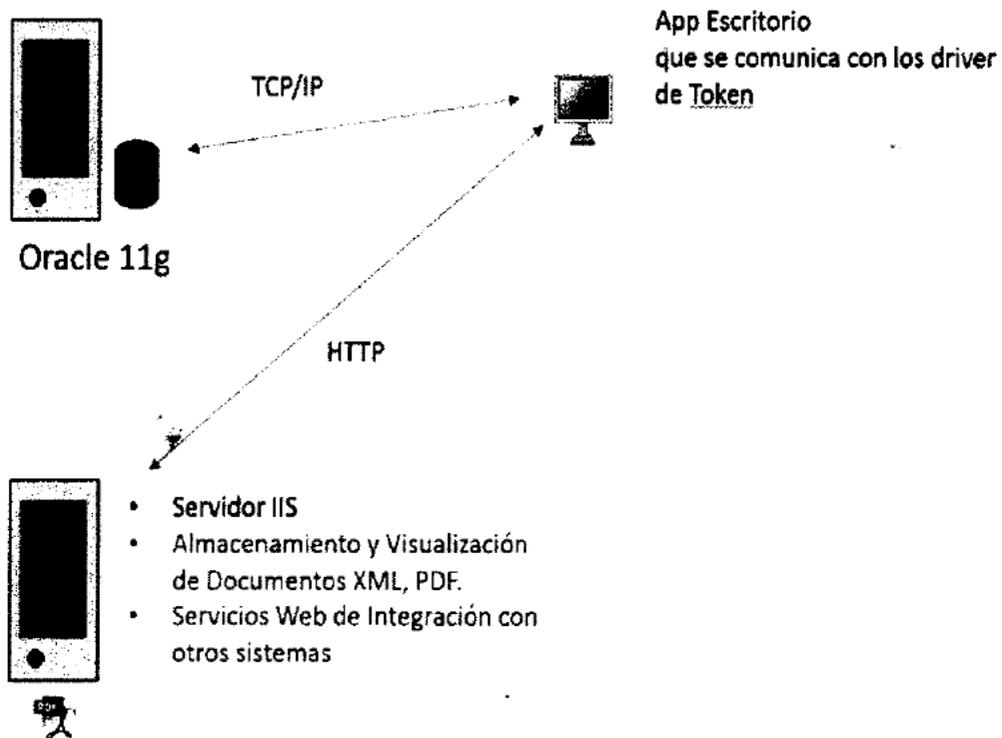
- ARQUITECTURA SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA**



• **ARQUITECTURA SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML**



• **SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato PDF**





**INFORME TÉCNICO ECONÓMICO
"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL,
TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA"**

1. Introducción

Actualmente la Dirección de Tecnología se encuentra en el proceso de Licitación del "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL, TRANSPARENCIA Y FIRMA ELECTRÓNICA".

La municipalidad cuenta en la actualidad con este servicio adjudicado a la empresa Anticipa S.A.

El costo actual del servicio asciende a UF 135 exento. Los sistemas soportados en el servicio actual versus el nuevo contrato corresponden a:

Actual	Contrato nuevo
A. SISTEMA DOCUMENTAL	A. SISTEMA DOCUMENTAL
B. SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA	B. SISTEMA TRANSPARENCIA ACTIVA
C. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML	C. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato XML
	D. SISTEMA DE FIRMA DIGITAL en formato PDF

El nuevo sistema que se incorpora al servicio corresponde al "Sistema de Firma Digital en Formato PDF", que corresponde a un desarrollo construido con el fin de cumplir con las iniciativas requeridas por la Ley de Transformación Digital. Este aumento en el número de los sistemas a soportar, además del incremento en los costos de servicios T.I. de aproximadamente un 20% según se muestra en las figuras siguientes justifican el presupuesto solicitado para este servicio.

2. Valor del Servicio a Contratar

En la siguiente figura se muestra el valor de la licitación de los cuatro sistemas para cada uno de los Servicios incluidos. El servicio 1 (toma de control) por máximo 120 días corridos y el servicio 2 o mensual por 48 meses continuos y considerando los servicios eventuales a razón de precios unitarios, da una estimación de UF 14.102

Servicio 1	480	(ya considerando +20%)
Servicio 2	10.368	(ya considerando +20%)
LPU	3.254	(máximo de bolsa 30% eventuales)
Total proyecto	14.102	



providencia

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Departamento de Sistemas

3. Información del Mercado para servicios similares

Las siguientes tablas y valores se obtuvieron de licitaciones adjudicadas por mercado público, teniendo en cuenta que el servicio debería contar al menos con dos perfiles profesionales: Analista y Desarrollador Senior:

Licitación N°1

1) Servicio de Registro Civil e Identificación DIRECCIÓN NACIONAL

Cantidad	Descripción	Unidad	Valor Unitario	Valor Total	
1	ESPECIALISTA TELECOMUNICACIONES	352	2	0.911	3.548.06
2	ESPECIALISTA CIBERSEGURIDAD	176	1	0.911	1.924.03
3	ANALISTA FUNCIONAL	352	2	0.911	3.848.06
4	JEFE DE PROYECTO SENIOR	176	1	1.000	2.112.00
5	ANALISTA MICROSTRATEGY SENIOR	176	1	1.100	2.523.20
6	TECNICO DE SOPORTE	176	1	0.466	844.80
7	ESPECIALISTA DE INFRAESTRUCTURA	176	1	0.911	1.924.03
8	ESPECIALISTA DE PLATAFORMA	176	1	0.911	1.924.03
9	ESPECIALISTA DE SISTEMAS	176	1	0.911	1.924.03
SUBTOTAL NETO				20.672.26	
IMPUESTOS (Gravados)				0	
VALOR TOTAL (CON RATO POR 12 MESES e impuestos incluidos)				20.672.26	

Licitación N°2

2) LIC N°1605 1 LR22 "IP 11761 HH para desarrollo de sistemas"

Precio por líneas de servicio

Línea Servicio	Perfil	Total Horas	Precio Unitario por Hora Hombre Exento de IVA (U\$)
1	Desarrollador Java Full Stack Senior	4.518	0
2	Desarrollador Java Full Stack Senior	4.518	0.71
	Desarrollador Java Full Stack Senior	4.518	0
	Desarrollador Java Full Stack Senior	4.518	0
	Analista de Calidad de Software Senior	2.259	0.88
	Analista QA Senior	4.518	0
	Administrador Senior Linux	2.259	1.00
	Integrador de OVA Senior	2.259	0.2
	Desarrollador Java Full Stack Senior	4.518	0
	Backend Project	2.259	0.91
		36.144	



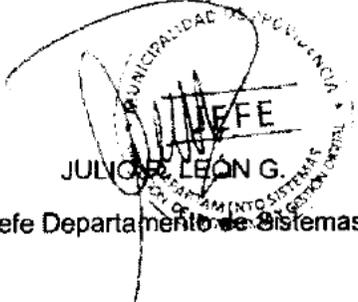
providencia

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Departamento de Sistemas

4. Análisis Final y Conclusiones

De esta forma podemos considerar que los valores solicitados para la ejecución de este servicio están de acuerdo con los valores expuestos en el mercado actual de servicio T.I.


MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
JEFE
JULIO LEÓN G.
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
Jefe Departamento de Sistemas


JLG/ GZS