



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

PROVIDENCIA, 21 OCT 2022

EX. N° 1491 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

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

2.- Que mediante Memorandum N°18.696 de fecha 11 de octubre de 2022, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a la propuesta pública denominada "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".-

**DECRETO:**

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del servicio de "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio de "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".-

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 27 de octubre de 2022 a las 11:00 hrs.-

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), hasta las 16:00 horas del día 4 de noviembre de 2022.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), desde las 20:00 horas del día 11 de noviembre de 2022.-

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

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

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

9.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$1.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 31 de enero de 2023.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el día 21 de octubre de 2022.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDÍCO EX.N° 1491 / DE 2022.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- FELIPE IGNACIO MORA SEPÚLVEDA  
RUT: [REDACTED]  
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- LORENA IVETH SILVA VILLEGAS  
RUT: [REDACTED]  
DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES
- MARITZA VICTORIA ALVAREZ VASQUEZ  
RUT: [REDACTED] [REDACTED]  
DIRECCION ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal

CVR/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: \_\_\_\_\_/



Providencia

Memorando N°: 18696  
Antecedente: No hay.  
Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del servicio de "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".

11 OCT 2022

PROVIDENCIA,

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA

A Secretario Municipal  
ALCALDESA  
Secretar GM.

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 "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN", 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
FELIPE IGNACIO MORA SEPÚLVEDA	[REDACTED]	DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
LORENA IVETH SILVA VILLEGAS	[REDACTED]	DIRECCION DE OBRAS MUNICIPALES
MARITZA VICTORIA ALVAREZ VASQUEZ	[REDACTED]	DIRECCION ATENCION AL CONTRIBUYENTE

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN  
DIRECTOR  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

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

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
ADMINISTRADORA  
V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
ALCALDESA  
V°B° ALCALDESA  
CHILE

MJC/G/DLS/dls  
Distribución  
- Archivos Correlativos 2022.  
- Archivo Carpeta "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".

17/10/22

## LICITACIÓN PÚBLICA BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	"ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el Servicio de "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN" para la gestión integral de la atención de vecinos, contribuyentes y/o usuarios que requieren servicios de la Municipalidad. La solución de kioscos deberá gestionar entre otras cosas, el registrar las atenciones, analizar comportamientos y mejora para un proceso eficiente y expedito de atención de público.

Las unidades que requieren contar con el servicio son:

1. Departamento de Rentas,
2. Sección de Tesorería,
3. Departamento de Catastro e Inspección,
4. Departamento de Permisos de Circulación,
5. Departamento de Atención al Vecino.

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DETALLE	PLAZO
<b>SERVICIO N°1: Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación.</b>	Instalación y configuración de cada Kiosco de Autoatención, con capacitaciones tanto a operadores del servicio de llamados como a los administradores de cada unidad.	Comenzará una vez suscrita el acta de inicio del contrato, tendrá una duración máxima de <u>15 días hábiles</u> . Luego de los 15 días se dará inicio a 1 semana de pruebas, ajustes y capacitación.
<b>SERVICIO N°2: Arriendo Mensual con Soporte.</b>	El servicio requerido debe contemplar todo el equipamiento en modalidad de arriendo de 5 kioscos, con el soporte que permita la continuidad operativa en la atención de público de las unidades señaladas, además proporcionar el licenciamiento necesario para la plataforma de gestión y seguridad informática de este servicio.	36 meses continuos, una vez terminado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
<b>SERVICIOS EVENTUALES</b>	Valor adicional equipos adicionales y servicios.	36 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](http://www.mercadopublico.cl) en adelante el Portal.

#### 1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para la contratación del presente servicio es de **1.742 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

##### A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1 y N°2):

Se establece un presupuesto referencial de **1.340 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 independiente para la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES a Precio Unitario**, este presupuesto será de **402 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](http://www.mercadopublico.cl). Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

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

## 2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

### A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

<b>1</b>	<p><b>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA</b> Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">A nombre de</td> <td>Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$1.000.000.- (un millón de pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponde)</td> <td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>31 de enero de 2023.</td> </tr> </table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$1.000.000.- (un millón de pesos).	Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".	Vigencia Mínima	31 de enero de 2023.
A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$1.000.000.- (un millón de pesos).								
Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".								
Vigencia Mínima	31 de enero de 2023.								
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO"</b>, conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.</p>								

### B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

<b>1</b>	<p><b>FORMULARIO N°2: "EXPERIENCIA DEL OFERENTE"</b>, a través del cual el oferente declara su experiencia en la prestación de servicios de implementación, venta y/o arriendo de kioscos o tótem de autoatención, cuyo contrato contemple al menos 5 Kioscos de autoatención. Se aceptaran contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 a la fecha.</p> <p>Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar una de las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación sistemas de turnos para atención de público (diseño, cableado, soporte monitores, canalizaciones, conectorizado, ajustes menús, puesta en marcha, etc.)</li> <li>• Implementación de tótems informativos</li> <li>• Implementación de sistema de gestión y administración de turnos</li> <li>• Integraciones en sistemas de autoatención con medios de pago o sistemas propios del cliente</li> <li>• Capacitaciones relacionadas con sistemas de administración de turnos</li> <li>• Otros de similar índole o relacionados a esta materia</li> </ul>
----------	--



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

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

- Nombre y/u objeto de la contratación
- Materias que conforman el proyecto que acredita (en caso de no indicarlo, se podrá adjuntar documento adicional que dé cuenta de él).
- N° de Kioscos que contempla el contrato (al menos 5 kioscos por contrato).
- Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- Identificación de Institución mandante.
- Nombre y datos de contacto del responsable que lo suscribe.

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

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

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

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

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



<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°3 “PROPUESTA TÉCNICA”</b>, Cada oferente deberá presentar un documento denominado “Propuesta Técnica”. Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el <b>FORMULARIO N°3</b> 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 icono “anexos técnicos” del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre “PROPUESTA TÉCNICA”.</p> <p style="text-align: center;"><b>***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***</b></p>
----------	---

**C. OFERTA ECONÓMICA**

<b>1</b>	<p><b>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL <a href="http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL">WWW.MERCADOPUBLICO.CL</a></b></p> <p>Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, el proponente deberá considerar el <b>Valor Total Neto del Contrato</b>, de acuerdo al monto final obtenido en la letra A numeral III del Formulario N°4.</p> <p>El Impuesto correspondiente, si es el caso, será el declarado a través del formulario N°4, el cual deberá ser ingresado al portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> como anexo económico.</p>
<b>2</b>	<p><b>FORMULARIO N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”</b>, a través del cual el proponente realiza su oferta económica, en U.F, por:</p> <p><b>A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1 y N°2)</b>, el que considera el valor por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>I. <b>SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN</b>, cuyo valor no podrá ser mayor a 60 UF, impuesto incluido, de lo contrario la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>.</li> <li>II. <b>SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE</b>, el que considera el valor mensual por los 5 Kioscos y el valor por los 36 meses de servicio.</li> <li>III. <b>VALOR TOTAL DEL CONTRATO</b>.</li> </ul> <p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:</b> a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará <b>INADMISIBLE</b>)</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él.</p> <p style="text-align: center;"><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p>

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

Formulario N°5	:	CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN.
Formulario N°6	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

**3. COMISIÓN EVALUADORA**

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

**PAUTA DE EVALUACIÓN**

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																												
1. OFERTA ECONÓMICA	90%	<p><b>A. VALOR TOTAL DEL CONTRATO (70%)</b></p> <p>Corresponde al VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido) ofertado a través <b>Formulario N°4, letra A en su numeral III</b>, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\text{Puntaje A} = \left( \frac{\text{Oferta Menor Valor}}{\text{Oferta a Evaluar}} * 100 \right) * 70\%</math> </div>																												
		<p><b>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES (30%)</b></p> <p>La evaluación de este criterio se realizará considerando los precios unitarios informados en el Formulario N°4 letra B en su columna "Valor Unitario Total en UF", de acuerdo a la relación de menor costo y la ponderación asignada a cada ítem, conforme a la siguiente fórmula:</p> <p>Por cada ítem:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\text{Puntaje por cada ítem "x.y"} = \left( \frac{\text{Mejor Valor Unitario Total en UF de Ítem x.y}}{\text{Oferta Valor Unitario Total en UF de Ítem x.y (del Oferente en evaluación)}} \right) * \text{POND}</math> </div> <p>Donde de la fórmula anterior "POND", corresponde por cada ítem según se indica en la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ÍTEM</th> <th>DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO</th> <th>POND.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1</td> <td>Kiosco de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Lector Banca Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>1.5</td> <td>Lector Huella Dactilar</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>1.6</td> <td>Kiosco Autoatención con pago tipo transbank.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>Servicio de Instalación Kioscos de Autotención.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>Servicio de Configuración Kioscos de Autotención</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Luego se sumará el puntaje ponderado obtenido de todos los ítems y su resultado será multiplicado por 30%.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\text{Puntaje B} = \sum(\text{Puntajes por cada ítem}) * 30\%</math> </div> <p>Finalmente,</p> <p style="text-align: center;"><b>TOTAL PUNTAJE = (PUNTAJE A + PUNTAJE B) * 90%</b></p>	ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.	1.1	Kiosco de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior	15%	1.2	Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)	15%	1.3	Lector Banca Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	15%	1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	5%	1.5	Lector Huella Dactilar	5%	1.6	Kiosco Autoatención con pago tipo transbank.	10%	2.1	Servicio de Instalación Kioscos de Autotención.	10%	2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	15%	2.3
ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.																												
1.1	Kiosco de Autoatención con Pantalla Táctil 22" o superior	15%																												
1.2	Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)	15%																												
1.3	Lector Banca Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	15%																												
1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	5%																												
1.5	Lector Huella Dactilar	5%																												
1.6	Kiosco Autoatención con pago tipo transbank.	10%																												
2.1	Servicio de Instalación Kioscos de Autotención.	10%																												
2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	15%																												
2.3	Servicio de Configuración Kioscos de Autotención	10%																												



2. EXPERIENCIA OFERENTE	9%	EXPERIENCIA OFERENTE, CONTRATOS ACREDITADOS (9%), de acuerdo a las experiencias declaradas a través del Formulario N°3 y acreditadas según lo dispuesto en el Punto N°2 B.1. de las presente bases:														
		<table border="1"> <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. CONTRATOS ACREDITADOS Puntaje obtenido en tabla x 9%</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
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. CONTRATOS ACREDITADOS Puntaje obtenido en tabla x 9%																
3. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	1%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>TOTAL PUNTAJE 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.</td> <td>100 * 1%</td> </tr> <tr> <td>No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE 3	Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%	No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0								
		DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE 3													
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															
<b>PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3</b>																

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:

- El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN.
- El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN".

#### 5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

##### 5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

- Formulario N°5 "CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN.
- Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN".

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, de los **SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicios N°1 y N°2)** y la otra por **402 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 DEL CONTRATO" (incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste).

Adicional al valor total de la contratación, el municipio dispondrá de un presupuesto de 402 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), 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 "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN".
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.

- 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.
- 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.

- Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- 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.
- Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 200 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases.

### 9.2. 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 servicios, equipos y materiales adicionales, los 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.

- En esta Orden de Trabajo se indicará:
  - Servicio, equipos o materiales.
  - Valor de servicios, equipos y materiales adicionales, 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.
- 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 ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (Servicio N°1 y N°2)

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

- **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN**

Corresponderá a un estado de pago, según el valor, impuestos incluidos, indicado en la letra A) numeral I del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS". Su pago se efectuará una vez aprobada la semana de pruebas y ajustes.

- **SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE**

Corresponderá a 36 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 ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN (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 ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION (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.
- **SERVICIO N°1, IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN**:
  - Portal Dashboard y cuentas de supervisores.
  - Acta Capacitación
  - Entrega de manuales de usuario.
  - Procedimiento de escalamiento de soporte.
  - Entrega de todo el inventario de hardware y software instalado en el municipio.

**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 los servicios 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.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago o informes mensuales requeridos por Bases Técnicas.

**12. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA**

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

- a) Deberá contar con una plataforma propia de administración y gestión de monitoreo e informes de sus kioscos.
- b) Deberá proveedor el licenciamiento para la plataforma de gestión de llamados.
- c) Considerar las especificaciones técnicas mínimas en la ejecución de implementación de la solución de Kioscos de autoatención especificadas en BB.TT.
- d) El contratista deberá designar, al comienzo de los servicios, un supervisor que administre y coordine los recursos que disponga en la Municipalidad y administre el contrato en coordinación con el IMC municipal.

**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, Puesta en Marcha y Capacitación."**  
Comenzará una vez suscrita el acta de inicio del contrato, tendrá una duración máxima de 15 días hábiles, terminado este plazo se comenzará con 1 semana de pruebas, ajustes y capacitación.
- **SERVICIO N°2: "Arriendo Mensual con Soporte"**  
36 meses continuos, una vez terminado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
- **SERVICIOS EVENTUALES:**  
36 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 (ya sea el incumplimiento total o parcial de cualquiera de los requerimientos técnicos)	2 UTM por evento.
2	Incumplimiento de instrucciones directas de IMC 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	Atraso en la designación del supervisor de los servicios.	2 UTM por cada día de atraso.
4	Por cada incumplimiento de SLA pactados, y por día en que se mantenga el incumplimiento.	2 UTM por evento y por día de persistencia.
5	Por día de atraso en la programación del Servicio 1: Implementación, Puesta en Marcha y/o Capacitación.	3 UTM por día de atraso
6	Incumplimiento de la normativa vigente (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.).	2 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:

- a) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- b) Cuando las sumas de las multas igualen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de 3 mensualidades del Servicio N°2.

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



  
MJCG/DLS/dls



**FORMULARIO N° 1**  
**ANEXO ADMINISTRATIVO**

LICITACIÓN	ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

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

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

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

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

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



**C. ACEPTACIÓN DE BASES**

Mediante el presente formulario declaro:

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

---

**FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL**

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



**FORMULARIO N°2**  
(ANEXO TÉCNICO)

<b>LICITACIÓN</b>	:	<b>ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	<b>PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>

**EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

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

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en la prestación de servicios de implementación, venta y/o arriendo de kioscos o tótem de autoatención, cuyo contrato contemple al menos 5 Kioscos de autoatención. Se aceptarán contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2015 a la fecha, cuyo objeto sea cualquiera de las áreas indicadas en el siguiente cuadro:

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		CARGO													
	Persona de contacto															
	Teléfono contacto		Email contacto													
	Vigencia del servicio	Desde Fecha	Hasta Fecha	(mes / año)												
	Objeto, declaración o descripción general del servicio contratado															
	Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	<table border="1"> <tr> <td>Implementación sistemas de turnos para atención de público (diseño, cableado, soporte monitores, canalizaciones, conectorizado, ajustes menús, puesta en marcha, etc.)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementación de tótems informativos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Implementación de sistema de gestión y administración de turnos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Integraciones en sistemas de autoatención con medios de pago o sistemas propios del cliente</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacitaciones relacionadas con sistemas de administración de turnos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros de similar índole o relacionados a esta materia</td> <td></td> </tr> </table>			Implementación sistemas de turnos para atención de público (diseño, cableado, soporte monitores, canalizaciones, conectorizado, ajustes menús, puesta en marcha, etc.)		Implementación de tótems informativos		Implementación de sistema de gestión y administración de turnos		Integraciones en sistemas de autoatención con medios de pago o sistemas propios del cliente		Capacitaciones relacionadas con sistemas de administración de turnos		Otros de similar índole o relacionados a esta materia	
Implementación sistemas de turnos para atención de público (diseño, cableado, soporte monitores, canalizaciones, conectorizado, ajustes menús, puesta en marcha, etc.)																
Implementación de tótems informativos																
Implementación de sistema de gestión y administración de turnos																
Integraciones en sistemas de autoatención con medios de pago o sistemas propios del cliente																
Capacitaciones relacionadas con sistemas de administración de turnos																
Otros de similar índole o relacionados a esta materia																
	N° de Kioscos que contempla el contrato.															
	Documento acreditador															

**Nota:**

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

<b>Nombre persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante legal</b>	
<b>Nombre del oferente</b>	
<b>Firma persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante debidamente autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	



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

<b>LICITACIÓN</b>	:	<b>ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	<b>PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>

**PROPUESTA TÉCNICA**

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

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.

<b>NUMERACIÓN Propuesta Técnica</b>	<b>DETALLE REQUERIMIENTO (*)</b>	<b>REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS</b>
<b>Presentación Oferente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación de la empresa, experiencia en el mercado, servicios de consultoría y soluciones actualmente prestadas.</li> </ul>	General
<b>Servicio 1: Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Descripción general de la solución de kioscos de autoatención.</li> <li>Implementación, configuraciones y puesta en marcha.</li> <li>Sistema de administración y configuración de la solución.</li> <li>Reportería.</li> <li>Capacitaciones.</li> </ol>	Punto 2 al 8
<b>Servicio 2: Arriendo Mensual con Soporte</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo Kioscos.</li> <li>Garantías técnicas y actualizaciones Kioscos.</li> <li>Otras características propias de la oferta si así lo determina el oferente (folletos, indicaciones técnicas del equipamiento, etc.).</li> <li>Descripción proceso de soporte (procedimientos, escalamientos, protocolos, etc.).</li> </ol>	Punto 10 al 11

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

<b>Nombre persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante legal</b>	
<b>Nombre del oferente</b>	
<b>Firma persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante debidamente autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	



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

<b>LICITACIÓN</b>	<b>:</b>	<b>ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>:</b>	<b>PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>

**CARTA OFERTA ECONOMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**

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

Nuestra oferta económica para el servicio "ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION", es:

**A. SERVICIOS DE ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION (Servicios N°1 y N°2)**

**I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN, PUESTA EN MARCHA Y CAPACITACIÓN.**

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA / CONFIGURACIONES	CANTIDAD	VALOR NETO POR ÚNICA VEZ
1	TESORERÍA	1	UF _____ (neto)
2	RENTAS	1	UF _____ (neto)
3	CATASTRO E INSPECCIÓN	1	UF _____ (neto)
4	PERMISOS DE CIRCULACIÓN	1	UF _____ (neto)
5	DAV - OAVI	1	UF _____ (neto)
6	Configuración de Kioscos de Autoatención y Capacitaciones en Ambiente QA	Global	UF _____ (neto)
7	Configuración de Kioscos de Autoatención en Ambiente Productivo	Global	UF _____ (neto)
8	Capacitación a todo el personal de las 5 áreas (operadores y Administradores de la plataforma)	Global	UF _____ (neto)
<b>(A) TOTAL NETO SERVICIO N°1</b>			UF _____
<b>IMPUESTO ( _____ %)</b>			UF _____
<b>VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°1</b>			UF _____

*Nota: Este valor no puede ser mayor 60 uf*

**II. SERVICIO N°2: ARRIENDO MENSUAL CON SOPORTE.**

N°	TURNOMÁTICO DEPENDENCIA	CANTIDAD	VALOR MENSUAL NETO (A) VALOR TOTAL NETO (A * 36 MESES)
1	TESORERÍA	1	UF _____ (neto)
2	RENTAS	1	UF _____ (neto)
3	CATASTRO E INSPECCIÓN	1	UF _____ (neto)
4	PERMISOS DE CIRCULACIÓN	1	UF _____ (neto)
5	DAV-OAVI	1	UF _____ (neto)
<b>VALOR TOTAL NETO MENSUAL</b>			UF _____ (Sumatoria 5 kioscos)



(B) TOTAL NETO SERVICIO N°2	UF _____ (Valor total neto mensual x 36)
IMPUESTO (____%)	UF _____
VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°2	UF _____

**III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO**

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

**B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**

**I. Equipos y Materiales**

ITEM	DETALLE	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR UNITARIO TOTAL EN UF
1.1	Kiosco de Autoatencion con Pantalla Táctil 22" o superior	1 Unidad / Mensual			
1.2	Monitor de llamados (mínimo 32" ó superior)	1 Unidad / Mensual			
1.3	Lector Banda Magnética Instalada (para pagos con tarjetas de crédito/débito)	1 Unidad / Mensual			
1.4	Lector Código de Barra / QR (cédula de identidad)	1 Unidad / Mensual			
1.5	Lector Huella Dactilar	1 Unidad / Mensual			
1.6	Kiosco Autoatención con pago tipo transbank.	1 Unidad / Mensual			

**II. Servicios**

ITEM	DETALLE	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR UNITARIO TOTAL EN UF
2.1	Servicio de Instalación Kioscos de Autotencion.	1 Unidad			
2.2	Servicio de Instalación Equipo Monitor (display)	1 Unidad			
2.3	Servicio de Configuración Kioscos de Autotencion.	1 Hora/ Hombre			

- El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costo, debe ingresar el número cero (no debe quedar en blanco ni escribir en palabras).
- Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irroque la entrega de los servicios, logística, gastos generales y utilidades.



**providencia**

**MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4**

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

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

**FORMULARIO N°5**  
**CARTA GANTT TIPO**

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

<b>LICITACIÓN</b>	:	ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCION
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

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

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

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

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaaa)	Fin (dd/mm/aaaa)	Duración / Hito	Porcentaje Avance por Hito	Mes 1				Mes N			
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Hito 1			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito 2			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito 3			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
Hito N			___ días corridos	(Duración hito / plazo total ofertado)*100								
<b>PLAZO TOTAL OFERTADO (SUMA DURACIÓN HITOS)</b>												

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



**FORMULARIO N°6**

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

<b>LICITACIÓN</b>	:	<b>ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	<b>PRESUPUESTO MUNICIPAL</b>

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

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

**SE COMPROMETE A:**

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

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



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

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

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



- La Municipalidad podrá realizar auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de la Ley N°20 285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, si correspondiera. -

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

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

## 3.- MODIFICACIONES

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

## 4.- RESPONSABILIDAD

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



## 5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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

## DECLARACIÓN JURADA

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Seguridad de la información.

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



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

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

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

### 3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

### 4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

### 5. Vendor lock-in.

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

### 6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el artículo 45 del Código Civil, el **Prestador del Servicio** deberá notificar a la **Municipalidad de Providencia** inmediatamente y por escrito



de dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de la misma.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## Providencia

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

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

\_\_\_\_\_  
**Firma Representante legal**

Providencia \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_

## LICITACIÓN PÚBLICA

### “ARRIENDO DE KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN”

### BASES TÉCNICAS

#### 1.- GENERALIDADES

La Municipalidad de Providencia requiere contratar un Servicio de Arriendo de Kioscos de Autoatención para la gestión integral de la atención de vecinos, contribuyentes y/o usuarios que requieren servicios de la Municipalidad.

Las unidades que requieren contar con el servicio son:

1. Departamento de Rentas,
2. Sección de Tesorería,
3. Departamento de Catastro e Inspección,
4. Departamento de Permisos de Circulación,
5. Departamento de Atención al Vecino.

La solución o servicio requerido debe contemplar todo el equipamiento en modalidad de arriendo (punto 1 al 7), con el soporte que permita la continuidad operativa en la atención de público de las unidades señaladas, además proporcionar el licenciamiento necesario para la plataforma de gestión y seguridad informática de este servicio (desde el punto 1 al 4). Quedando de responsabilidad del contratista asegurar ésta continuidad operacional de los Kioscos de Autoatención y su plataforma de gestión, debiendo para ello considerar todas las mantenciones, tanto a hardware como software de la solución en arriendo, pudiendo entregar planes y programas al I.M.C., durante el régimen del contrato para coordinar las visitas de los técnicos a las unidades especificadas.

A su vez el soporte tendrá definidos SLA o tiempos de respuestas que estarán diferenciados tanto para periodos normales de atención de público, como para procesos específicos donde aumenta la afluencia de atenciones.

Se considerará una etapa inicial de “Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación” para la instalación y configuración de cada Kiosco de Autoatención, con capacitaciones tanto a operadores del servicio de llamados como a los administradores de cada unidad, a quienes se les deberá capacitar para llevar el correcto funcionamiento y la configuración, tanto de servicios como del ordenamiento de módulos y los reportes de gestión requeridos. Una vez aceptada por Libro de Control de Contrato, se dará inicio al “Arriendo Mensual con Soporte”. Además, se debe de contemplar una inducción básica para la mesa de servicio municipal que será la encargada de revisar en primer y segundo nivel de atención los kioscos y en caso de no poder solucionar, derivar a 3er nivel (empresa contratista) éstos casos si es necesario.

La empresa estará a cargo de estas dos etapas íntegramente, asegurándose de contar con el personal necesario tanto en cantidad como en conocimientos técnicos para llevarlos a cabo, pudiendo apoyarse con el I.M.C. de la Municipalidad quién guiará a la empresa a lo largo del proceso.

En lo que concierne a los Kioscos de Autoatención, éstos deberán facilitar la gestión de las unidades con un software que permita obtener estadísticas, reportería y designación de servicios/módulos para mejorar su gestión, éste software deberá ser instalado en PC's Municipales que cuentan con Windows 10 u 11 y navegadores de internet: Explorer 11,

Chrome, Firefox y Edge, éstos 3 últimos actualizados a la última versión disponible, debiendo quedar operativo en cada uno de ellos.

El contratista deberá apoyar durante todo el proceso al I.M.C. para realizar mejoras al Servicio solicitadas por las unidades descritas, ya sea en Infraestructura como en el Software. La solución podrá requerir durante el régimen del contrato, la integración con otras aplicaciones utilizadas por el Municipio y/o la entrega de información de estos servicios a través de algún método que se defina. Estos trabajos en caso que se soliciten, se gestionarán a través del Formulario N°4 "Carta Oferta Económica y LPU" adjunto en estas bases de licitación.

Los Kioscos de Autoatención deberán permitir agregar leyendas tanto en el monitor del kiosco como en los monitores de llamados y en los tickets de números de atención, previamente coordinado con el IMC, el que será cotizado de acuerdo a Formulario N°4 "Carta Oferta Económica y LPU" ítem 2.3.

## 2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio contemplará dos etapas para su correcta implementación, que se detallan a continuación:

1. Servicio 1: Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación.
2. Servicio 2: Arriendo Mensual con Soporte.

Se coordinará con la empresa actual del servicio la desconexión y retiro de todo el cableado existente, para dejar el espacio requerido para instalación del nuevo Kiosco de Autoatención, ésta coordinación la realizará el I.M.C. Consecuente con lo anterior, deberá realizar la instalación de todo el cableado nuevo, canalizaciones necesarias y adecuadas para protección de los cables utilizados por los Kioscos.

### Servicio 1.- Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación:

Ésta etapa considera toda la instalación de Hardware ó Kiosco de Autoatención, pantallas de llamados por números en los sectores indicados anteriormente y cables de conexión, además se debe considerar las configuraciones del software y las conexiones de los PC's Municipales al Kiosco. Todo esto de acuerdo a las especificaciones técnicas que se darán a conocer más adelante. **La fecha de implementación tendrá una duración máxima de 15 días hábiles Luego de estos 15 días se dará inicio a 1 semana de pruebas, ajustes y capacitación.**

Se debe contemplar en este Servicio:

- Instalación del Kiosco en ubicación que se dará a conocer al contratista que se adjudique la presente licitación.
- Fijación y anclaje del equipo Kiosco.
- Instalación completa de los dispositivos necesarios para la operatividad del equipo Kiosco.
- Instalación de todo el tendido de cables necesarios hacia los monitores de llamados e internos del Kiosco.
- Instalación de todos los accesorios necesarios del tendido para una acorde terminación visual y operativa (canalizaciones, cubre cables, etc.).
- Instalación de soportes y/o brazos para los monitores de llamados que correspondan por equipo Kiosco.
- Configuración y puesta a punto de las botoneras/menús de servicios necesarias

- para cada unidad.
- Revisión del ciclo o flujo definido por cada unidad.
- Revisión del ciclo o flujo capturado para el módulo de gestión y estadísticas.
- Todo cable de instalación eléctrica.
- Instalación de 1 UPS al interior de cada Kiosco, el cual deberá quedar conectado todo el equipamiento (Cpu, Monitor e Impresora). Esta con software instalado y configurado en sistema operativo del computador de Kiosco que permita el apagado automático del equipo en caso de corte de energía eléctrica (UPS a contemplar, debe quedar dentro del Kiosco).
- Entrega de todo el inventario de hardware y software instalado en el municipio.
- Una vez recepcionado el inventario de hardware y software, a través de Libro de Control de Contrato, se dará inicio al Servicio 2 o de Arriendo Mensual con Soporte.

El horario de trabajo que podrá trabajar la empresa será de lunes a viernes de 17:00 a 18:30 hrs y de ser necesario sábados de 9:00 a 13:00 hrs. (previa confirmación de la unidad y coordinación con I.M.C.).

#### Servicio 2.- Arriendo Mensual con Soporte:

Una vez terminada la Etapa de Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación formalizada en Libro de Servicios, se dará el inicio al Servicio de Arriendo Mensual con Soporte. Se debe tener presente que el soporte será de Lunes a Viernes de 8:30 a 18:30 hrs. durante toda la vigencia del contrato.

### 3.- REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

A continuación, se detallan las **características mínimas** (pudiendo ser superiores) más importantes de éste servicio:

#### a) Hardware:

Todos los Kioscos deberán cumplir con los siguientes requerimientos:

CONFIGURACIÓN MÍNIMA REQUERIDA TURNOMATICO	
<b>Formato Kiosco</b>	Tipo Paleta con apoyo y fijación piso (altura promedio 1,70 mts).
<b>Audio</b>	Sí, debe anunciar sonido para próximo turno (en parlante display).
<b>Mouse/Teclado</b>	Tamaño pequeño tipo USB (interior kiosco).
<b>Pantalla Kiosco</b>	Tipo LED de 22" Touch (o superior).
<b>Pantalla de llamados</b>	Tipo LED de 32" o superior cuando la cantidad de servicios definidos así lo requiera.
<b>Posición Pantalla</b>	Vertical.
<b>Tarjeta de Red</b>	NIC 10/100/1000 Mbps.
<b>UPS y Cables de Poder</b>	Debe contemplar UPS (en interior Kiosco) y conectar directamente Monitor / CPU / Impresora.



<b>Puertos USB</b>	Los necesarios para conectar teclado, mouse e impresora. Libres necesarios para posible instalación de dispositivos de lectura (al menos 2 adicionales).
<b>Color</b>	Blanco.
<b>Serigrafía o Personalización</b>	Sí, debe contemplar para cara frontal completa o logo municipal.
<b>Garantía</b>	Se deberá garantizar el equipamiento y el software por toda la extensión de duración del contrato.
<b>Protección Sistema</b>	Sí, debe permitir el bloqueo a interfaz de sistema operativo y panel de configuraciones. Sólo accesibles mediante combinación de teclas o contraseña. Despliegue de botoneras o menú por defecto para el público.
<b>Teclado Desplegable</b>	Sí, por pantalla para sistemas de auto consulta (ingresos de campos). Algunos botones pudiesen direccionar a web para consulta en línea. El sistema debe permitir el retorno automático a la botonera de servicios.
<b>Seguridad</b>	Con cerradura, todos los dispositivos internos anclados o sujetos a interior kiosco (amarres, candados o mediante pernos)
<b>Impresora</b>	Térmica (el papel será provisto por la Municipalidad). Tipo de papel: "rollos papel térmico de 80 Grs. Alta resolución, medidas 112 mm de ancho x 150 mts de largo x 25 mm"
<b>Opciones de Transaccionalidad</b>	El kiosco inicialmente NO debe incluir lectores de códigos de barra, lectores de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad.  El kiosco SI debe contar con ranuras para futuros mejoras o instalación de dispositivos externos de lectura como códigos de barra, banda magnética, de huella dactilar o lectura de códigos de cédulas de identidad.

Además, deberá contemplar un ambiente, no exclusivo para el municipio, para desarrollo QA o testing.

## b) Software:

El municipio requiere una solución que permita a la configuración de los kioscos con un perfil tipo "Administrador" que sea capaz de configurar servicios, módulos de atención, horarios de atención y tipo de llamados a realizar, que luego debe ser reflejado en la estación de trabajo de cada "Operador" del kiosco para realizar las atenciones que les hayan sido configuradas, además la solución de gestión deberá proveer de los informes necesarios que cada "Administrador" requiera para medir y analizar mejoras a los procesos, de acuerdo a lo solicitado en los puntos 6 y 7 de éstas mismas Bases Técnicas.

El contratista podrá ofrecer 1 ó 2 softwares según su propia arquitecta de solución.

c) Servidores y Certificaciones:

El contratista deberá proporcionar en la etapa de implementación, Puesta en Marcha y Capacitación un ambiente de desarrollo de QA o testing para realizar pruebas pre productivas, y cada vez que se realice un aumento de contrato y se deban realizar pruebas de conectividad y menús en las nuevas áreas, a través del Listado de Precios Unitarios del Formulario Económico, no exigiéndose que sea ambiente exclusivo dedicado al Municipio pudiendo ser compartido con otras empresas siempre y cuando permita realizar las gestiones de información indicadas en Punto 7 Reporte y Gestión, debiendo el municipio tener acceso a ésta para hacer las pruebas necesarias y validar los cambios que se requieran por el I.M.C. tanto : en aumento de licencias, aumentos o modificaciones de servicios y configuración de pantallas de inicio. Todos estos cambios deberán ser testeados previo a la implementación final, debiendo documentar las pruebas realizadas, considerando siempre la alternativa de roll back o vuelta atrás a la versión anterior.

d) Seguridad:

La empresa deberá implementar en sus máquinas PC protección contra virus, malware y otros ataques de tipo cibernético que pudieran llevarse a cabo, detectando y evitando el acceso no autorizado al dispositivo y la alteración de archivos de los equipos que pudieran ser vulnerados además de enviar alertas.

e) Respaldo:

La empresa deberá considerar el resguardo de la información municipal, considerando un Plan de Respaldo de la Información del cual será responsable de su ejecución y aseguramiento. Éste Plan deberá ser enviado al I.M.C. al comienzo de cada año y su alcance se coordinará una vez iniciado el servicio. Previa a la finalización del contrato el I.M.C. solicitará la generación de respaldo histórico de las atenciones realizadas por unidad, a objeto de resguardar estadísticas históricas de las atenciones en formato que se defina.

f) Comunicación con la Empresa:

El contratista deberá designar, al comienzo del servicio de arriendo, un supervisor del servicio que administre y coordine los recursos que disponga en la Municipalidad y administre el contrato en coordinación con el I.M.C. municipal, no debiendo permanecer en instalaciones Municipales.

g) Licenciamiento:

La empresa deberá contemplar todo el licenciamiento necesario para la entrega de la solución. Esto deberá incluir:

- Las licencias para Operadores del software para el acceso y uso de la solución.
- Las licencias para los 5 Kiosco de Autoatención. (Sistemas Operativos, Plataforma de llamado de números.)
- Las licencias para Administradores para el entorno de administración o módulo de gestión y reportes.

El costo de licenciamiento, debe estar incluido en el arriendo mensual de cada kiosco de autoatención.

#### CUADRO DE CONFIGURACIÓN DE KIOSCOS ACTUALMENTE:

Kiosco de Autoatención	Monitores de Llamados	Servicios Principales	Operadores (aprox.)	Administradores (aprox.)
RENTAS	3	18	12	3
TESORERIA	2	7	9	3
CATASTRO E INSPECCIÓN	1	5	6	3
PERMISOS DE CIRCULACION	2	19	8	4
OAVI - DAV	1	4	4	2

#### 4.- UBICACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LOS KIOSCOS DE AUTOATENCIÓN

##### 1. TESORERIA MUNICIPAL – DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

Tabla Servicios Kiosco Tesorería Municipal:

Letra	Servicio	Días Servicio
A	Partes Tránsito y Pagos Varios	Lunes a Jueves 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:00 hrs. Viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:00 hrs.
B	Retiro de Cheques o Pago de Proveedores	Viernes 8:30 - 14:00 hrs.
C	Convenio Pago y Certificado de no Deuda	Lunes a Jueves 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:00 hrs. Viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:00 hrs.
D	Cheques Protestados	
E	Devolución Documento Garantía	
F	Otros Trámites (Certificados)	
G	Rendiciones de Unidades Externas	

Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Tesorería Municipal:

Módulo	Tipo	Letra	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	A	Partes Tránsito y Pagos Varios
2	Por orden de llegada	A	Partes Tránsito y Pagos Varios
3	Por orden de llegada	A E G	Partes Tránsito y Pagos Varios Devolución Documentos Garantía Rendiciones de Unidades Externas
4	Por orden de llegada	A E	Partes Tránsito y Pagos Varios Devolución Documento Garantía

5	Por orden de llegada	C G	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Rendiciones de Unidades Externas
6	Por orden de llegada	C G	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Rendiciones de Unidades Externas
7	Por orden de llegada	C D	Convenio Pago y Certificado de no Deuda Cheques Protestados
8	Por orden de llegada	A F	Partes Tránsito y Pagos Varios Otros Trámites (Certificados)
9	Por orden de llegada	B	Retiro de Cheques o Pago de Proveedores

## 2. RENTAS MUNICIPALES – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE:

Servicios Kiosco Rentas Municipales:

Tabla Informaciones:

Letra	Servicio	Días Servicio
I	Obtención de Patentes ( <b>4 submenús</b> )	Lunes a Jueves 8:30 - 17:00 hrs. Viernes 8:30 - 16:00 hrs.
I	Traslados	
I	Eliminaciones	
I	Permisos ( <b>3 submenús</b> )	
K	Cambios de dueño / Razón Social / Representante Legal	
L	Distribución de Capital	
M	Alcoholes	

Tabla Trámites:

Letra	Servicio	Días Servicio
O	Alcoholes	Lunes a Jueves 8:30 - 17:00 hrs. Viernes 8:30 - 16:00 hrs.
P	Distribución de Capital ( <b>3 submenús</b> )	
S	Cambios de dueño / Razón Social / Representante Legal	
T	Obtención de Patentes Municipales ( <b>5 Submenús</b> )	
T	Traslados	
T	Eliminaciones	
T	Permisos ( <b>3 submenús</b> )	
U	Rebaja de Inversiones	
U	Reliquidación de Patentes	

Asociación Servicios y Módulos Kiosco Rentas Municipal:

La asociación de módulos y servicios se realizará una vez adjudicada la presente propuesta, el contratista deberá considerar realizar la integración de éste Kiosco con otros que se instalen de ser necesario.



### 3. CATASTRO E INSPECCIÓN MUNICIPAL – DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES:

Tabla Servicios Kiosco Catastro e Inspección:

Letra	Servicio	Días Servicio
A	Consulta de Archivos (submenús : Recepciones Finales – Planos – Permisos)	Lunes a Viernes de 8:30 a 13:00 hrs.
B	Solicitud de Certificados e Informes (submenús : Número - Afectación - Informaciones Previas)	Lunes a Jueves 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00 hrs. Viernes de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 16:00 hrs.
C	Retiro de Certificados Pagados	
D	Inspección de Obras (submenús : Ingreso - Estado de Denuncias - Artículo 145)	
E	SII Impuesto Territorial (submenús: Enrolamiento - Avalúo)	

Tabla Asociación Servicios y Módulos Kiosco Catastro e Inspección:

# Módulo	Tipo	Servicio Asociado al Módulo
1	Por orden de llegada	- Consulta Archivo - Solicitud de Certificados e Informes - Retiro de Certificados Pagados.
2	Por orden de llegada	
3	Por orden de llegada	
4	Por orden de llegada	
5	Por orden de llegada	- Inspección de Obras. - SII Impuesto Territorial.

### 4. PERMISOS DE CIRCULACION – DIRECCIÓN DE TRÁNSITO:

Tabla Servicios Kiosco Permisos de Circulación:

Letra	Servicio	Días Servicio
A	Obtención de Permiso	<b>Lunes a Jueves:</b> Mañana 8:30 a 13:45 hrs. Tarde 15:00 a 16:45 hrs.
B	Duplicado de Permisos	
C	Control de Taxímetro	<b>Viernes:</b> Mañana 8:30 a 13:45 Tarde : 15:00 a 15:45 hrs.
D	Documentos Extraviados	
E	Otros servicios	<b>Sábados:</b> 1 sábado al mes

## 5. OAVI / DAV DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE:

Primera Pantalla:

INGRESO Y VALIDACIÓN DE RUT.

(Botón Aceptar)

Tabla servicios kiosco OAVI-DAV:

Letra	Servicio	Días Servicio
A	TARJETA VECINO	Lunes a Jueves 8:30 - 17:00 hrs. Viernes 8:30 - 16:00 hrs.
B	FELICITACIONES / AGRADECIMIENTOS	
C	CONSULTAS GENERALES	
D	DENUNCIAS/RECLAMOS	

(Botón volver)

## 5. SUSPENSIÓN O PAUSA DEL SERVICIO EN MÓDULOS

El servicio debe controlar las pausas o suspensiones de atención desde los módulos. Para esto se deberá configurar los siguientes motivos:

Motivos	Descripción
Colación	Dependerá de los turnos que jefatura pueda contemplar, especialmente para periodos masivos. El horario normal de colación es de 14:00 hasta las 15:00 horas.
Servicio Higiénico	Ausencia esporádica.
Reunión	Ausencia por horario indeterminado.

## 6. BOTONERAS DE ATENCIÓN

La botonera de atención, será desde la cual los operadores podrán realizar el llamado al siguiente número de atención encolado. Esta botonera de atención, deberá ser mediante un software instalado en el PC o accesible mediante Browser con respectiva identificación de usuarios, password y N° del módulo al que corresponda en configuración de Kiosco.

Las opciones mínimas que debe poseer la botonera de atención, será:

- Identificar el número del módulo al que corresponde el usuario.
- El tipo de servicio requerido.
- Botón de llamado.
- Botón de saltar número: Cuando sea necesario el ejecutivo de atención deberá tener la opción de saltarse sobre un número si así la jefatura lo disponga por tratarse de un servicio específico o no definido por la unidad o dar prioridad a la atención de Adultos Mayores o capacidades diferentes.
- Botón para volver a llamar número atrasado.

- Botón de pausa o suspensión temporal.
- Botón de urgencia o pánico: a) Usado en caso de emergencia por intervención de 3eros ó b) Se podrá usar en caso de Emergencia Natural (Sismo, Terremoto).
- Botón para derivar a otro módulo (de acuerdo a programación requerida).

Además deberá señalar información del tiempo de atención y si existen atenciones en espera. La aplicación deberá indicar a los módulos la cantidad de números restantes por atender.

## **7. REPORTES Y GESTIÓN**

Los reportes son necesarios para gestionar y mejorar el servicio. La solución, debe contemplar un módulo de reportes y estadísticas. Idealmente bajo un entorno web. Los tipos de reportes, deben ser de las siguientes formas:

- Agrupados
- Por rango de atención
- Por rango de espera
- Por acumulación hora día
- Por acumulación días
- Por acumulación semana
- Por ranking ejecutivo
- Por reporte de pausas
- Por reporte de pérdidas de atención
- Por módulo
- Por servicio hora día
- Por servicio día
- Por servicio semana
- Por ticket
- Por tiempo de atención por módulo, ejecutivo, servicio, etc.

Los campos de cada reporte deberán mostrar y destacar los clientes atendidos, atenciones pérdidas, tiempo de espera promedio, atenciones por servicio, tiempos promedios de espera y atención, total tickets emitidos, etc. Todo lo anterior, dentro de un rango de fechas determinado (diario, semanal y anual ó días específicos).

La solución debe contar además con un Dashboard de gestión, en el cual se muestren los datos en línea mediante gráficas. Este tipo de gráficas accesible para los supervisores, en la cual podrán ver la misma información señalada en el anterior párrafo, pero de una forma fácil y rápida. Debe ser una manera eficaz de controlar la atención de los ejecutivos. Todos estos reportes deben ser exportables a formato Excel y PDF como mínimo, y no se podrán cobrar por desarrollos de éstos.

## **8. CAPACITACIONES**

El contratista deberá contemplar las siguientes capacitaciones a los funcionarios municipales:

- 1.- Capacitación previa al inicio del Servicio 2 de arriendo con soporte de los Kioscos, durante la etapa de "Implementación, Puesta en Marcha y Capacitación", en versión QA o testing y durante la primera semana del Servicio 2;

- 2.- Considerar Capacitaciones 1 vez al año o cada vez que se realice un cambio en la configuración de la plataforma facilitada por el contratista.

Para éstas capacitaciones podrá participar 5 funcionarios como máximo, a quienes se deberá realizar la inducción completa de funcionamiento y operatividad del equipo. De igual forma, lo que corresponda al módulo de gestión y estadísticas.

El contratista junto a estas capacitaciones, debe hacer la entrega de los manuales de operatividad, tanto del Kiosco que incluye uso de hardware y software, como del módulo de gestión y estadística.

Las capacitaciones deben ser realizadas en mismas dependencias donde se encuentren los kioscos recientemente instalados en horario a acordar con cada una de las unidades.

Cada capacitación deberá contemplar un tiempo de máximo 1 hora con 30 minutos como máximo en el cual deberá abarcar lo relevante a la operación, continuidad, impresora, cambio de insumos, sistema de gestión, etc.

## 9. TIEMPOS DE RESPUESTAS O SLA

El contratista debe adjuntar la documentación del procedimiento para solicitar el soporte que deberá ser accesible ya sea por correo electrónico y por llamado telefónico, tanto para requerimientos normales, escalamiento y garantías, que deberá ser entregado al inicio del contrato. Por cada requerimiento la empresa entregará un número de ticket o atención por cada reporte. Los tiempos de respuesta máximos para la entrega de una solución, deberán ser:

Tabla Periodo Procesos Masivos:

<b>Proceso</b>	Pago de patentes comerciales y profesionales
<b>Meses</b>	Enero (mes completo)
<b>Tiempo</b>	Atención Nivel 1, 1 hora desde enviado el requerimiento diagnostico o solución, Atención Nivel 2, 3 horas luego del diagnóstico nivel 1.

<b>Proceso</b>	Pago de patentes comerciales y profesionales renovaciones
<b>Meses</b>	Julio (mes completo)
<b>Tiempo</b>	Atención Nivel 1, 1 hora desde enviado el requerimiento diagnostico o solución, Atención Nivel 2, 3 horas luego del diagnóstico nivel 1.

<b>Proceso</b>	Permisos de Circulación
<b>Meses</b>	Marzo (mes completo)
<b>Tiempo</b>	Atención Nivel 1, 1 hora desde enviado el requerimiento diagnostico o solución,

	Atención Nivel 2, 3 horas luego del diagnóstico nivel 1.
--	--

<b>Proceso</b>	Permisos de Circulación Segundas Cuotas
<b>Meses</b>	Agosto (mes completo)
<b>Tiempo</b>	Atención Nivel 1, 1 hora desde enviado el requerimiento diagnóstico o solución, Atención Nivel 2, 3 horas luego del diagnóstico nivel 1.

Tabla Periodo Normal:

<b>Procesos</b>	Todos - Atención o flujo normal de público
<b>Meses</b>	Resto de los meses no mencionados en punto anterior
<b>Tiempo</b>	Atención Nivel 1, 2 hora desde enviado el requerimiento diagnóstico o solución, Atención Nivel 2, 6 horas luego del diagnóstico nivel 1.

En los periodos ya señalados, la empresa deberá reparar o subsanar cualquier falla que impida el normal funcionamiento del Kiosco o los Kioscos, por tanto, que afecte en el normal flujo de atención de público. El exceder el tiempo de respuesta comprometido, resultará en la aplicación de las multas indicadas en Bases Administrativas, las cuales dependerán de su causa y magnitud.

El horario de atención de la Municipalidad es de Lunes a Jueves de 8:30 horas hasta 17:30 horas, día Viernes desde las 8:30 hasta las 16:30 hrs. Lo anterior para efecto de coordinación para mantenimientos.

## 10. MONITOREO DE LOS KIOSCOS

El servicio debe incluir monitoreo proactivo sobre cada uno de los Kioscos. dentro de los parámetros a verificar:

- En línea
- Problemas de hardware
- Problemas video
- Impresora sin conexión

## 11. SOBRE GARANTÍAS TÉCNICAS Y ACTUALIZACIONES DE KIOSCOS

En la vigencia del contrato e inclusive en posible renovación, todo el equipamiento en arriendo y los componentes internos de estos, deberán contar con garantía de recambio. Dicha garantía, será efectiva, cuando el componente afectado tenga una incidencia de falla igual y superior a 3 veces.

La Municipalidad podrá aceptar cualquier propuesta posterior de mejoras y/o actualizaciones de los Kioscos. Sin embargo, dichas modificaciones deberán ser aprobadas

inicialmente por la Municipalidad, mediante libro de servicios y no deben implicar un costo adicional al ya cancelado de forma mensual.

La Municipalidad, no estará obligada a aceptar dichas modificaciones, debiendo mantener en caso contrario las características iniciales.



**JUAN PABLO MUÑOZ GALLARDO**  
**DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL**



LCC