

PROVIDENCIA, 10 3 OCT 2018

EX.Nº 1449 / 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 en el Decreto Supremo N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada;

CONSIDERANDO: Que mediante Memorandum N°23.856 de fecha 26 de Septiembre de 2018 de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para el “SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCION EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR”-

DECRETO:

- 1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas, que regirán la propuesta pública para el “SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCION EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR”, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto.-
- 2.- Llámase a propuesta pública para el “SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCION EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR”.-
- 3.- **REUNION INFORMATIVA VOLUNTARIA:** a realizarse en la Sala de reuniones de Secretaria Comunal de Planificación (edificio estacionamientos subterráneos, 2° piso), ubicada en Pedro de Valdivia N° 963, a las 11:00 horas del día 8 de Octubre de 2018.-
- 4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl hasta las 16:00 horas del día 10 de Octubre de 2018.-
5. **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl , desde las 19:00 horas del día 23 de Octubre de 2018.-
- 6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** En Dirección de Secretaría Municipal (Avda. Pedro de Valdivia N°963, 2° piso), hasta las 13:30 horas del día 5 de Noviembre de 2018.-
- 7.- **FECHA CIERRE RECEPCION DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 5 de Noviembre de 2018.-
- 8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRONICA:** A las 16:00 horas del día 5 de Noviembre de 2018.-
- 9.- **GARANTIA:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva y en primera instancia, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto de \$1.000.000.-, con vigencia hasta el 31 de Diciembre de 2018.-
- 10.- El responsable administrativo de esta licitación es doña FRANCISCA LORENA ROMERO ZAPATA, de la SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION.-
- 10.- Publíquese el llamado a propuesta pública, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de Compras y Adquisiciones de la Administración www.mercadopublico.cl, el día 3 de Octubre de 2018.-

HOJA N° 2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1449, DEL AÑO 2018

11.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para el “SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCION EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- MARCELO ENRIQUE MADRID DIAZ
RUT. [REDACTED]
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION
- JULIO ROBERTO LEON GAJARDO
RUT. [REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- YASNA ALEJANDRA VALDEBENITO BUSTAMANTE
RUT. [REDACTED]
DIRECCION DE TRANSITO

Anótese, comuníquese y archívese.-



EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa



MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal



PLH
PLH/MRMQ/ENGE/vbl

Distribución:

Interesados

Secretaría Comunal de Planificación

Administración Municipal

Dirección de Tecnología y Gestión Digital

Dirección de Tránsito

Dirección de Administración y Finanzas

Dirección de Control

Archivo

Decreto en Trámite 2509,



Providencia

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

Memorando N° **23.856**

Antecedente : No hay.

Materia : Solicita aprobación llamado a licitación pública **"SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR"**.

PROVIDENCIA, 26 de septiembre de 2018.

DE : RODRIGO VARGAS QUIROZ
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)
A : EVELYN MATTHEI FORNET
ALCALDESA

*A Secretaría Municipal
Decreto 804.*

De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, adjunto remito a Ud. expediente de licitación para el llamado a Propuesta Pública **"SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR"**, para su consideración y trámites correspondientes.

De acuerdo a lo estipulado en el punto 5 *"De la comisión y de la evaluación de las ofertas"*, artículo N°13 de las Bases Administrativas, se designa a los siguientes funcionarios como integrantes de dicha comisión:

- Marcelo Enrique Madrid Díaz
Rut. [REDACTED]
Secretaría Comunal de Planificación
- Julio Roberto León Gajardo
Rut. [REDACTED]
Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- Yasna Alejandra Valdebenito Bustamante
Rut. [REDACTED]
Dirección de Tránsito

El responsable administrativo de esta licitación es Francisca Romero Zapata, del Departamento de Licitaciones de esta Secretaría.

Saluda atentamente a Ud.,

RODRIGO VARGAS QUIROZ
Secretario Comunal de Planificación (S)

RRC/MMM/FRZ

 V°B° Jurídica	 V°B° Control
 V°B° Administración Municipal	 V°B° Alcaldesa

*2401
2-10-2018
VB*

Distribución/

- Archivo correlativos 2018.
- Archivo **"SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR"**.

LICITACIÓN PÚBLICA

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl 03 de octubre de 2018

REUNIÓN INFORMATIVA VOLUNTARIA, a realizarse en la Sala de reuniones de Secretaría Comunal de Planificación (edificio estacionamientos subterráneos, 2° piso), ubicada en Pedro de Valdivia N°963, a las 11:00 hrs. 08 de octubre de 2018

Presentación de consultas hasta las 16:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl 10 de octubre de 2018

Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 19:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl 23 de octubre de 2018

Entrega Garantía Seriedad de la Oferta en Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia N°963, 2° piso) hasta las 13:30 horas. 05 de noviembre de 2018

Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:00 horas. 05 de noviembre de 2018

Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:00 horas. 05 de noviembre de 2018





BASES ADMINISTRATIVAS

Licitación Pública **SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR**

Financiamiento **Presupuesto Municipal**

1. GENERALIDADES

➤ DE LA LICITACIÓN

ARTÍCULO N°1

La Municipalidad de Providencia, en adelante **la Municipalidad**, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso, social, económico y cultural de la comuna, requiere seleccionar una persona natural o jurídica, en adelante el Contratista, a fin de encargarle el **"SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR"**, a través de licitación pública que considerará un plan de modernización, procurará la mejora de los niveles de servicio y grado de satisfacción de los usuarios.

Se requiere la contratación de un servicio de arriendo, soporte y mantención de equipos, además, de un sistema computacional, para el otorgamiento de licencias de conducir, a través, de una solución eficiente, ágil y con alto estándar en seguridad de la información, asegurando la continuidad del servicio.

El objetivo principal, es entregar un servicio eficiente a la comunidad, a través de la contratación de un sistema computacional, que permita el otorgamiento y control de licencias de conducir, considerando como característica principal, el tiempo de permanencia del usuario en las dependencias municipales.

Este servicio, considera el arriendo del sistema, la migración de datos, plataforma de servidores, equipamiento computacional y bases de datos, capacitaciones, enlaces, integraciones y soporte mensual. Además, el servicio debe contemplar, proveer de mejoras y adecuaciones a las funcionalidades de la aplicación.

Las condiciones especiales de la presente licitación, las características y detalles de este servicio, serán las indicadas en las presentes Bases Administrativas y Bases Técnicas; y serán publicadas a través de la plataforma del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl, en adelante el Portal. En este último se publicará el cronograma que regirá el proceso.

➤ TIPO DE CONTRATACIÓN

ARTÍCULO N°2

La presente contratación se realizará bajo la modalidad **A SUMA ALZADA Y A SERIE DE PRECIOS UNITARIOS**, debiendo el oferente 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, 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.

➤ MARCO NORMATIVO DE LA LICITACIÓN

ARTÍCULO N°3

La contratación se regirá por las condiciones, características y detalle de ejecución del contrato, establecidas en las presentes bases administrativas, bases técnicas, aclaraciones y las respuestas a las consultas, por los términos del contrato y demás antecedentes del proceso y, las normas de la Ley N°



19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su Reglamento contenido en el Decreto 250 del año 2004, del Ministerio de Hacienda. Supletoriamente, se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de ellas, las normas de Derecho Privado.

➤ **REQUISITOS Y CONDICIONES DE LOS OFERENTES**

ARTÍCULO N°4

Podrán participar u ofertar en la presente licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que cumplan los requisitos establecidos en las presentes Bases Administrativas y Bases Técnicas y las normas de la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

Para participar, también podrán unirse personas naturales y/o jurídicas bajo la figura "Unión Temporal de Proveedores" en los términos previstos en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley 19.886, entendiéndose por ello la "asociación de personas naturales y/o jurídicas para la presentación de una oferta".

➤ **DE LAS CONSULTAS Y ACLARACIONES**

ARTÍCULO N°5

Los proponentes podrán formular todas las consultas que estimen necesarias o solicitar aclaraciones, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, solamente por escrito a través del Portal www.mercadopublico.cl, dentro de las fechas y horas definidas por el Municipio en dicho Portal a través del cronograma del proceso. Las respuestas a las consultas, si las hubiese, se harán por escrito en el mismo medio y pasarán a formar parte integrante de las Bases Administrativas y Técnicas.

La Municipalidad además de dar respuesta a las preguntas formuladas, podrá efectuar a iniciativa propia, aclaraciones a las bases para precisar su alcance, así como también para complementar, cambiar o interpretar algún elemento de su contenido que a su juicio no haya quedado suficientemente claro y/o dificulte la obtención de buenas propuestas. Estas aclaraciones se pondrán a disposición de los proponentes a través del portal www.mercadopublico.cl. Las respectivas aclaraciones que se realicen, a solicitud del municipio o en respuesta a consultas de los interesados, pasarán también a formar parte integrante de las bases administrativas y técnicas.

Será responsabilidad y obligación del oferente revisar el portal www.mercadopublico.cl durante todo el proceso, no pudiendo alegar desconocimiento de la información publicada. En este sentido, el sólo hecho de la presentación de la oferta significará el estudio, aceptación y adhesión por parte del proponente de las presentes bases y de los antecedentes que la acompañan.

➤ **DE LA VISITA A TERRENO O REUNIÓN INFORMATIVA**

ARTÍCULO N°6

Se contempla una reunión informativa, la cual será de carácter voluntario, a realizarse el día, lugar y la hora que se indique en el cronograma de la licitación, publicado en el Portal. De esta visita se levantará un Acta de Asistencia que deberá ser firmada por los asistentes, la cual posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través del Portal.

Todas las consultas que surjan durante la reunión informativa, deberán obligatoriamente efectuarse formalmente de acuerdo a lo indicado en el artículo N°5, respetando la forma y plazos establecidos.

Esta reunión es voluntaria, por ende se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a ésta (y que no se encuentren inscritos en el acta de asistencia) igualmente podrán participar del presente proceso licitatorio presentando sus ofertas a través del Portal (www.mercadopublico.cl), en las condiciones que señalan las bases.



2. DE LA ACEPTACIÓN DE LAS BASES Y LAS CONDICIONES DE LA LICITACIÓN

ARTÍCULO N°7

Para que una oferta se considere válida, deberá cumplir con las disposiciones establecidas en estas Bases. Asimismo, la presentación de las ofertas implica para quien las haga, el reconocimiento de los antecedentes y condiciones establecidas en las presentes Bases y su aceptación total, pura y simple, para todos los efectos legales.

ARTÍCULO N°8

La Municipalidad no proporcionará estudios, proyectos, equipos, materiales y ningún otro antecedente o elemento para la prestación del Servicio, salvo aquellos que se indiquen expresamente en las Bases Administrativas y/o Bases Técnicas.

3. DE LOS ANTECEDENTES PARA PRESENTAR LAS OFERTAS

ARTÍCULO N°9

Los oferentes ingresarán al Portal los documentos que se indican a continuación en los acápite A (antecedentes administrativos), B (antecedentes técnicos) y C (oferta económica), hasta la fecha y hora indicada en el cronograma de licitación. Se aceptará sólo una oferta por oferente en el Portal, de lo contrario se declarará inadmisibile la oferta.

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

✓ **EN FORMA DIGITAL O FÍSICA (dependiendo del instrumento):**

A.1.	<p>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA</p> <p>Para participar del presente proceso licitatorio se considera como requisito de admisibilidad de las ofertas la presentación de una "garantía de seriedad" de ésta. Se aceptará cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida, efectiva y en primera instancia. la cual podrá otorgarse física o electrónicamente, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EN FORMA DIGITAL: En los casos en que se otorgue una garantía electrónica, ésta deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y deberá ser ingresada antes de la fecha y hora de cierre del proceso, dentro de los Anexos Administrativos de la oferta a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, debiendo ser del todo legible, incluyendo su código de validación y/o verificación. • EN FORMA FÍSICA: Si la garantía de seriedad de la oferta no fuera electrónica, el proponente deberá hacerla llegar de forma "física" (dentro de un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la licitación en el anverso) a la Secretaría Municipal, ubicada Pedro de Valdivia N°963, Providencia, hasta las 13:30 horas de la "FECHA DE CIERRE" del proceso en el Portal www.mercadopublico.cl. <p>Cualquiera sea la garantía, deberá ser tomada por el oferente, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="292 1806 609 1844">Emitase a favor de</td> <td data-bbox="609 1806 1492 1844">Municipalidad de Providencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1844 609 1881">Rut</td> <td data-bbox="609 1844 1492 1881">69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1881 609 1956">Por un monto igual o superior</td> <td data-bbox="609 1881 1492 1956">\$ 1.000.000 (un millón de pesos).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1956 609 2080">Con la siguiente glosa según corresponda</td> <td data-bbox="609 1956 1492 2080">Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública "SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR".</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 2080 609 2230">A ser presentada en</td> <td data-bbox="609 2080 1492 2230">Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 2230 609 2305">Validez</td> <td data-bbox="609 2230 1492 2305">La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018.</td> </tr> </table>	Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia	Rut	69.070.300-9	Por un monto igual o superior	\$ 1.000.000 (un millón de pesos).	Con la siguiente glosa según corresponda	Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública "SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR".	A ser presentada en	Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.	Validez	La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018.
Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia												
Rut	69.070.300-9												
Por un monto igual o superior	\$ 1.000.000 (un millón de pesos).												
Con la siguiente glosa según corresponda	Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública "SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR".												
A ser presentada en	Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.												
Validez	La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2018.												



	<ul style="list-style-type: none"> • Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y posteriormente será enviado a Tesorería Municipal para su verificación y resguardo. • La autenticidad del documento presentado podrá ser validada por el Tesorero Municipal en el Banco, Compañía Aseguradora o Institución de Garantía Recíproca respectiva.
<p>Devolución de las garantías</p>	<p>Los documentos de garantía de seriedad de la oferta, serán devueltos (sin intereses ni reajustes) en Tesorería Municipal (ubicada en Pedro de Valdivia N°963) a quienes sus ofertas hayan sido:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Declaradas inadmisibles en el Acto de Apertura de las ofertas, a partir del décimo día hábil siguiente a la publicación del Acta de Apertura Electrónica de la licitación a través del Portal www.mercadopublico.cl. b) Declaradas adjudicadas o no adjudicadas, a partir del décimo día hábil siguiente a la publicación por parte del Municipio en el Portal www.mercadopublico.cl, del contrato suscrito con el adjudicatario o del decreto que declara desierta o revoca la licitación, según corresponda.

✓ **SOLO EN FORMA DIGITAL:**

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como **anexos administrativos**, los siguientes formularios, documentos y/o información:

A.2 FORMULARIO N°1 "INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE", debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente se individualiza.

A.3 FORMULARIO N°2 "RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE SOCIEDADES OFERENTES", si el oferente es persona jurídica, debidamente firmado por el oferente o el representante legal respectivo.

A.4 EN CASO DE SER EL OFERENTE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP).
 Se deberá informar el nombre de las sociedades de ésta y adjuntar el Formulario N°1 el que deberá ser debidamente completado y firmado por cada miembro de la UTP.
 Además, se deberá adjuntar el documento que formaliza la unión y dé cuenta del acuerdo para participar bajo esta modalidad de acuerdo al artículo 67 bis, del Reglamento de la Ley N° 19.886.- en la presente licitación. En caso que la oferta sea mayor o igual a 1.000 UTM, dicho acuerdo deberá entregarse como Instrumento Público al momento de la firma del Contrato.

A.5 CERTIFICADO DE ANTECEDENTES LABORALES Y PREVISIONALES, emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que el oferente registra al momento de efectuar el trámite, el que debe estar vigente a la fecha de apertura de la propuesta (Formulario F-30).

A.6 FORMULARIO N°3 "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE", debidamente firmado por el oferente (si es persona natural) o el representante legal (en caso de ser persona jurídica), la cual incluye:

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

Nota: No estarán obligados a presentar los documentos requeridos en los puntos **A.5** y **A.6**, cuando éstos se encuentren en estado hábil en el Registro Electrónico de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas, situación que deberá verificar la Comisión de Apertura en consulta pública del Portal.



Todos los documentos y certificados solicitados, deberán estar vigentes a la fecha de recepción y apertura de las ofertas, con excepción de los antecedentes que acreditan la experiencia.

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como **anexos técnicos**, los siguientes formularios, documentos y/o información:

B.1 FORMULARIO N°4 "CONTRATOS EJECUTADOS O EN EJECUCIÓN", debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente declara:

Tipos de experiencias que se requieren	Servicios relacionados en la ejecución de contratos en servicios Saas para sistemas de Licencias de Conducir, con un promedio de atención anual de 10.000 personas por contrato o más.
Respecto de los plazos de la experiencia que declara	Deberán referirse a contratos realizados en los años 2013 en adelante, ya sean ejecutados o en ejecución.
Respecto del mandante	Se aceptarán experiencias prestadas tanto a instituciones públicas como privadas.

Cada una de las experiencias declaradas en el Formulario N°4 deberá ser debidamente acreditada mediante la presentación de certificados emitidos por el mandante del servicio a nombre del oferente, éstos deberán contar con la siguiente información:

- a) Nombre y objeto de la contratación.
- b) El o los sistemas contratados bajo modalidad Saas.
- c) Promedio anual de atenciones de solicitud de licencias de conducir.
- d) Vigencia: fecha de inicio y duración.
- e) Identificación de Institución mandante.
- f) Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.

La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si estos documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos necesarios de acuerdo al presente punto.

- 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", Se admitirá la experiencia que puedan acreditar todos los integrantes de ésta de acuerdo a sus experiencias individuales, las que se imputarán íntegramente a la UTP. La experiencia de la UTP será la experiencia que sumen todos sus integrantes individualmente. Para dicho efecto, deberán acompañar el Formulario N° 4 por cada uno de los proveedores integrantes de la UTP, adjuntando para cada experiencia declarada la acreditación detallada en el presente punto, si fuera el caso.
- Las personas naturales, jurídicas o UTP que deseen participar y que no cuenten con la experiencia señalada, deberán indicarlo en Formulario N°4 de "Contratos Ejecutados o en Ejecución" e ingresarlo de igual forma en el Portal www.mercadopublico.cl, firmado por el oferente o su Representante Legal.
- Toda la documentación que respalde la información indicada en el Formulario N°4, deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Formularios Administrativos. **Sólo se aceptará y evaluará la información que posea respaldo en los términos expresados en este punto.** Por tanto, el oferente que no acredite correctamente la totalidad de su experiencia declarada en Formulario N°4, será evaluado conforme a su experiencia acreditada en los términos señalados en el presente punto (B.1).
- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, sea durante la evaluación de las ofertas o en cualquier otro momento, 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 o el término anticipado de contrato si es que ya estuviese adjudicado y se comprueba con posterioridad dicha irregularidad, además de hacersele efectivas las Garantías entregadas las que pasarán a total beneficio municipal.
- No serán considerados aquellos certificados que den cuenta de un trabajo bajo la figura de subcontratación, así como tampoco contrataciones donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato.



B.2 FORMULARIO N°5 “CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

B.3 FORMULARIO N°6 “DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE PERFILES DEL EQUIPO DE TRABAJO”, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.
*****LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE*****

B.4 FORMULARIO N°7 “DECLARACIÓN FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PARA EL SISTEMA”, debidamente firmado por el oferente o su representante legal. El proponente deberá indicar en la casilla “CUMPLE” si su oferta cumple o no con el requerimiento. Se admitirán sólo aquellas ofertas que cumplan con a lo menos el 90% de los requisitos, no obstante, ello se hace presente que para dar inicio a los servicios el adjudicatario deberá haber desarrollado el 100% de las funcionalidades solicitadas en las bases.
 La acreditación del cumplimiento de cada requerimiento o funcionalidad se realizará a través de reuniones con los oferentes en la cual se revisará cada sistema ofertado y se efectuará la medición de tiempos del proceso de fiscalización, conforme a lo indicado en las Bases Técnicas. Se evaluará esta reunión de acuerdo a lo indicado en el artículo N°13 de las presentes bases.
*****LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE*****

B.5 PROPUESTA TÉCNICA, la cual deberá incluir como mínimo los siguientes antecedentes:

Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado, soluciones actualmente prestadas. • Certificaciones obtenidas. • Descripción de plataforma Saas (Hosting primario, Hosting respaldo, Procedimientos de respaldo y resguardo de la información, Seguridad de la Información, etc.). • Descripción de las actividades del Servicio 1 de implementación y Puesta en Marcha. • Metodología para abordar Servicio 1.
Servicios 2: Soporte Mensual	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción procesos de soporte (procedimientos, escalamientos, protocolos, etc.). • Catálogo del equipamiento computacional ofertado.

El archivo a adjuntar en el ícono anexos técnicos del Portal Mercado Público, debe indicar claramente el nombre **“PROPUESTA TÉCNICA”**. El contenido y cumplimiento de los antecedentes requeridos será **analizado por la Comisión Evaluadora**, verificando si se incluyó en ésta la totalidad de los antecedentes solicitados para este punto, de lo contrario se declarará la oferta inadmisibile.
*****LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE*****

B.6 PROGRAMA DE TRABAJO TIPO CARTA GANTT. Se adjuntar una programación tipo Carta Gantt desarrollada por el oferente, **expresada en días corridos**. Ésta deberá incluir las siguientes actividades:

- Plazos de Implementación y Puesta en Marcha
- Conformación equipo de trabajo.
- Reuniones para el traspaso de información y ajuste de procedimientos previos al inicio del servicio.
- Migración de datos.
- Capacitación a usuarios.
- Plazos de validaciones y pruebas.
- Otros plazos necesarios a contemplar por el oferente.

Esta Programación puede ser presentada en alternativas de programas de desarrollo de actividades de trabajo, tipo Pert, Gantt, etc., o propias del oferente, pero que presente claramente la ruta crítica definida. Los plazos indicados en la programación deben considerar todas las actividades necesarias para la correcta ejecución del servicio. **Esta programación debe ser concordante con los plazos indicados en las Bases Técnicas.**
*****LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE*****



Providencia

Cualquier incumplimiento respecto a los requerimientos mínimos y a lo señalado y solicitado los documentos técnicos, originará que la oferta sea declarada inadmisibles por la Comisión Evaluadora.

C. OFERTA ECONÓMICA

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como **anexos económicos**, los siguientes formularios, documentos y/o información:

C.1	FORMULARIO N°8 "CARTA OFERTA" , debidamente firmado por el oferente o su representante legal. Los oferentes deberán considerar todos los costos que irroque el servicio, incluyendo gastos generales, utilidades e impuestos. El valor ofertado neto debe ser coincidente con el monto publicado a través del Portal, para cada una de los servicios solicitados. *Se deberá ofertar por la TOTALIDAD DE LOS VALORES solicitados, de lo contrario la oferta será declarada inadmisibles.
C.2	FORMULARIO N°9 "LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS" , debidamente firmado por el oferente o su representante legal. Los oferentes deberán ofertar cada uno de los precios unitarios del listado, los cuales deben incluir gastos generales, utilidades e impuestos. *Se deberá ofertar por la TOTALIDAD DE LOS VALORES solicitados, de lo contrario la oferta será declarada inadmisibles.

Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irroque el cumplimiento del contrato. A vía sólo enunciativa se considerarán todos los gastos de servicios profesionales, materiales, vehículos y equipos de trabajo, elementos de seguridad, otros servicios, derechos, impuestos, permisos, costos de garantías, como asimismo seguros por riesgos, derechos notariales y en general, todo gasto necesario para la correcta ejecución del servicio.

Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario con ocasión adecuado cumplimiento del contrato.

Todos los antecedentes que forman parte de la presente propuesta, ya sean bases administrativas, bases técnicas, entre otros, deben ser considerados complementarios entre sí.

La oferta a través del Portal se deberá expresar en **VALORES NETOS, en Unidades de Fomento (UF)**.

Los oferentes deberán presentar en formato digital todos sus antecedentes, manteniendo la estructura contenida en formularios adjuntos, sin modificar ni agregar partidas a las indicadas en él, entendiéndose como estructura, todas y cada una de las partidas, su ítem y su unidad. El no cumplimiento de esta indicación hará incurrir al oferente en falta y podrá ser declarada su oferta inadmisibles.

En caso que el oferente presente en forma incompleta uno o más de los antecedentes solicitados, a excepción de los indicados en las letras B.3, B.4, B.5, B.6 y la letra C, y/o éstos no estuvieren agregados en el Registro Electrónico de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas, la Municipalidad podrá solicitarlos a través del procedimiento "Aclaración Ofertas" (foro inverso), en los plazos indicados en el Artículo N°13 de las presentes Bases.

4. DEL ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

> DE LA INDISPONIBILIDAD DEL PORTAL Y OTROS

ARTÍCULO N°10

En caso de no poder ingresar los antecedentes al Portal, situación que deberá ser justificada a través de un Certificado de Indisponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del



oferente, se deberá proceder como se indica:

- La Garantía de Seriedad de la Oferta se deberá entregar **hasta las 13:30 hrs. de la fecha de cierre de recepción de la oferta**, como se indica en el cronograma de la licitación. En caso de garantía electrónica, se debe adjuntar una copia impresa de ésta.
- Los antecedentes solicitados en el artículo N°9, se deberán entregar en un sobre cerrado con el nombre de la propuesta y del oferente en la portada, en un **plazo máximo de dos horas a partir de la fecha y hora de cierre de recepción de las ofertas**, en Secretaría Municipal de la Municipalidad.
- El Certificado de Indisponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá entregar en un plazo no superior a **48 horas a partir de la fecha y hora de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el cronograma de licitación, en la Oficina de Partes de la Municipalidad.

Si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no se pudiese realizar la apertura de las ofertas, oportuna y electrónicamente ingresadas, la Municipalidad deberá fijar una nueva fecha y hora para la realización de dicho acto, la cual se informará a través del Portal.

Asimismo, la Municipalidad se reserva el derecho de postergar el plazo de cierre y recepción de las ofertas por 48 horas hábiles, por una sola vez, en caso que, a la fecha y hora de cierre y recepción de ofertas fijado en el cronograma de la licitación, se hayan recibido 2 o menos ofertas.

➤ DE LA COMISIÓN Y EL PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

ARTÍCULO N°11

La apertura electrónica se efectuará a través del Sistema de Información establecido en el Portal, liberándose automáticamente las ofertas el día y hora establecidos en el cronograma de licitación.

La Comisión de Apertura estará conformada por la Secretario Municipal, quien actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por la Secretaria Comunal de Planificación o quienes éstos designen para estos efectos. De la apertura se levantará Acta de Apertura Municipal, la que será suscrita por los funcionarios antes mencionados.

En este acto se verificará la existencia de los documentos solicitados en el artículo N°9 de las presentes Bases, dejándose constancia en el Acta. El contenido de los mismos se analizará durante el período de evaluación de las ofertas. La Comisión de Apertura se limitará a abrir los archivos digitales y a verificar el contenido de ellos, pero en ningún caso podrán calificarlos, con excepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

Se revisará, en primer lugar, el sobre que contiene el documento de garantía. Si ésta no cumpliera con los requisitos solicitados en el artículo N°9, letra A.1.-, o no fuese presentada, se declarará inadmisibles y no se abrirá la oferta correspondiente. En el caso de las Garantías Electrónicas, éstas serán revisadas a través del portal.

En el mismo acto, se abrirán los archivos digitales correspondientes a **“Antecedentes Administrativos” (letra A), “Antecedentes Técnicos” (letra B) y “Oferta Económica” (letra C)**, mencionándose los documentos que contiene cada uno de ellos, los que se anotarán en el “Acta de Apertura”, dejando constancia además de las ofertas rechazadas (si las hubiese), con la indicación de la causal que origina el rechazo, y se consignarán las observaciones.

ARTÍCULO N°12

La inexistencia de cualquier antecedente requerido en el artículo N°9, **a excepción de la letra A.1.- “Garantía de Seriedad de la Oferta” de los antecedentes administrativos, letras B.3, B.4, B.5 y B.6.- de los antecedentes técnicos y los antecedentes económicos letra C**, quedará registrado en el Acta de



Apertura Municipal, siendo posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de algún antecedente, se declarará inadmisibles la oferta o se le solicitará a través del foro "Aclaraciones Ofertas" la información faltante u omitida.

Se deja expresa constancia que respecto de los antecedentes señalados en el artículo N°9 letras B y C, la Comisión Evaluadora estará facultada para solicitar **aclaraciones**, que en ningún caso y de ningún modo constituyan una modificación a la oferta técnica o económica del proponente.

Los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas, las que deberán efectuarse a través del Sistema de Información del Portal.

5. DE LA COMISIÓN Y DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

ARTÍCULO N°13

➤ DE LA COMISIÓN EVALUADORA

La evaluación de las ofertas se realizará a través de una Comisión Evaluadora, encargada de estudiar, analizar y calificar las ofertas, constituida por tres funcionarios municipales, quienes emitirán el Informe de Evaluación.

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, las que en ningún caso podrán constituir modificación de la oferta ya presentada, ni afectar los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes, y siempre que se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del Sistema de Información del Portal.

De igual forma, la Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que se presenten antecedentes complementarios que aclaren o ilustren de mejor forma sus ofertas, siempre que dichos antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.

Asimismo, la Comisión Evaluadora podrá efectuar consultas y/o solicitar aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por los oferentes, sin que exista un límite determinado de solicitudes de consultas y/o aclaraciones sobre una determinada materia.

Para tales efectos, se utilizará el foro "Aclaración Ofertas", de la plataforma del Portal, mediante la cual, la Comisión Evaluadora deberá otorgar a los oferentes un plazo que estime conveniente según la complejidad de la rectificación o aclaración. El plazo que otorgue dicha comisión no podrá ser superior a 5 días y se contarán desde la notificación en el Portal. La no rectificación de los vicios u omisiones en el plazo otorgado por la Comisión, facultará a ésta para declarar la respectiva oferta inadmisibles.

➤ DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	CRITERIOS	PONDERACIÓN
1	Oferta Económica	70%
2	Experiencia del Oferente	9%
3	Propuesta Técnica	20%
4	Cumplimiento requisitos formales de presentación de la oferta	1%



CRITERIO	POND.	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO										
OFERTA ECONÓMICA	70%	<p>1.1. Valor Implementación y Puesta en Marcha (20%) Para la evaluación de este ítem se considerará el valor total ofertado para el servicio 1, impuesto incluido, indicado en el Formulario N°8 "Carta Oferta".</p> <p>VTOMV: Valor total oferta menor valor VTOE: Valor total oferta de la empresa</p> <p style="text-align: center;">Puntaje 1.1. = ((VTOMV/VTOE) x 100) x 0,20</p>										
		<p>1.2. Valor Soporte Mensual (70%) Para la evaluación de este ítem se considerará el valor mensual ofertado para el servicio 2, impuesto incluido, indicado en el Formulario N°8 "Carta Oferta".</p> <p>VTOMV: Valor total mensual oferta menor valor VTOE: Valor total mensual oferta de la empresa</p> <p style="text-align: center;">Puntaje 1.2. = ((VTOMV/VTOE) x 100) x 0,70</p>										
		<p>1.3. Listado de Precios Unitarios (10%) Para este ítem se considerará los valores ofertados en el Formulario N°9.</p> <p>1.3.1. Por puestos de trabajo (50%) Para la evaluación de este ítem se considerará los valores unitarios ofertados para cada uno de los puestos de trabajo. Se realizará la sumatoria de estos valores y dicho resultado será el que se someterá a evaluación, donde la mejor oferta económica recibirá el mayor puntaje y el resto de las ofertas se evaluará del siguiente modo.</p> <p>SOMV: Sumatoria oferta menor valor SOE: Sumatoria oferta empresa</p> <p style="text-align: center;">Puntaje 1.3.1. = ((SOMV/SOE) x 100) x 0,50</p>										
		<p>1.3.2. Para nuevas funcionalidades o cambios de funcionalidades existentes (50%) Para la evaluación de este ítem se considerará el valor hora analista/programador, impuesto incluido, indicado en el Formulario N°9 "Carta Oferta".</p> <p>VTHMV: Valor total hora oferta menor valor VTHE: Valor total hora oferta de la empresa</p> <p style="text-align: center;">Puntaje 1.3.2. = ((VTHMV/VTHE) x 100) x 0,50</p>										
		<p>1.3.3. Puntaje Listado de Precios Unitarios</p> <p style="text-align: center;">Puntaje 1.3. = (Puntaje 1.3.1. + Puntaje 1.3.2.) x 0,10</p>										
		<p>1.4. Puntaje total oferta económica</p> <p style="text-align: center;">TOTAL PUNTAJE 1 = (Puntaje 1.1. + Puntaje 1.2. + Puntaje 1.3.) x 0,70</p>										
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	9%	<p>2. Acreditación de experiencia de la empresa (9%) Se evaluará la experiencia de los oferentes en el territorio nacional y/o internacional, con contratos ejecutados o en ejecución en servicios Saas para sistemas de Licencias de Conducir, con un promedio de atención anual de 10.000 personas por contrato o más, durante los años 2013 en adelante (ya sean vigentes o finalizados en dichos años). Para ello deberá presentar el Formulario N°4 y los documentos de respaldo solicitados en el artículo N°9 letra B.1. de las presentes bases administrativas.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita la ejecución de 5 o más contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td>Acredita la ejecución entre 3 y 4 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> <tr> <td>Acredita la ejecución entre 1 y 2 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td>No acredita ejecución de contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">TOTAL PUNTAJE 2 = Puntaje tabla x 0,09</p>	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	Acredita la ejecución de 5 o más contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	100	Acredita la ejecución entre 3 y 4 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	60	Acredita la ejecución entre 1 y 2 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	30	No acredita ejecución de contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	0
DESCRIPCIÓN	PUNTAJE											
Acredita la ejecución de 5 o más contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	100											
Acredita la ejecución entre 3 y 4 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	60											
Acredita la ejecución entre 1 y 2 contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	30											
No acredita ejecución de contratos que cumplan los requisitos solicitados en el criterio.	0											



CRITERIO	POND.	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO								
PROPUESTA TÉCNICA	20%	<p>3. Evaluación de Reunión Expositiva del Sistema (20%)</p> <p>Se realizará una exposición de funcionalidad del sistema ofertado, validando lo declarado en el Formulario N°7. Para ello, se agendará, con posterioridad a la apertura de ofertas, una reunión con cada oferente que haya cumplido con la admisibilidad de la oferta, de lo cual se levantará un acta –por reunión- con las observaciones que se generen, que será suscrita por los miembros de la Comisión Evaluadora y el oferente. Dicho documento será parte de los antecedentes del Informe de Evaluación que posteriormente se elabore.</p> <p>El calendario de estas reuniones se publicará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl donde se indicará el lugar y hora en que se recibirá a cada oferente, dichas reuniones se realizarán siempre en dependencias municipales y tendrán una duración máxima de 3 horas, por lo que los oferentes deberán proveer de todo el equipamiento necesario que permita efectuar la revisión y pruebas adecuada de los sistemas licitados.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cumple con el 100% de las funcionalidades</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Cumple entre el 90 y 99% de las funcionalidades</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Cumple con un por porcentaje inferior al 90%</td> <td>Inadmisibles</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL PUNTAJE 3 = Puntaje tabla x 0,20</p>	DESCRIPCIÓN	PUNTAJE	Cumple con el 100% de las funcionalidades	100	Cumple entre el 90 y 99% de las funcionalidades	80	Cumple con un por porcentaje inferior al 90%	Inadmisibles
		DESCRIPCIÓN	PUNTAJE							
Cumple con el 100% de las funcionalidades	100									
Cumple entre el 90 y 99% de las funcionalidades	80									
Cumple con un por porcentaje inferior al 90%	Inadmisibles									
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS	1%	<p>4. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (1%)</p> <p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, asignando el puntaje que a continuación se detalla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Detalle</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofertas que estén planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl.</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL PUNTAJE 4 = Puntaje tabla x 0,01</p>	Detalle	Puntaje	Ofertas que estén planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl .	100	Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0		
Detalle	Puntaje									
Ofertas que estén planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl .	100									
Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0									
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3 + Total Puntaje 4										

➤ **DEL INFORME DE LA COMISIÓN EVALUADORA**

ARTÍCULO N°14

La Comisión Evaluadora elaborará el informe, con una proposición de adjudicación dirigido a la Sra. Alcaldesa, el cual deberá contener a lo menos las materias especificadas en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

El Informe de la Comisión Evaluadora se someterá a consideración y superior resolución de la Sra. Alcaldesa, previa visación de la Secretaria Comunal de Planificación, de la Dirección Jurídica, de la Dirección de Control y de la Administración Municipal.

6. DE LA ADJUDICACIÓN

ARTÍCULO N°15

La Municipalidad realizará la adjudicación, a un solo oferente, del “SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR”, a la oferta que estime más conveniente a los intereses de la Municipalidad, siendo éste el que, de acuerdo a los resultados de la evaluación, obtenga mayor puntaje final conforme a la Metodología y Pauta de Evaluación indicada en el artículo N°13 de las presentes bases.



Los oferentes se obligan a mantener vigente el valor de su oferta por el plazo de vigencia de la garantía de seriedad de la oferta señalado en el artículo N°9 letra A.1.-

En caso de existir empate en el resultado de la evaluación general se procederá a dirimir adjudicando de acuerdo al siguiente orden de prelación:

1	A la Oferta más Económica.
2	A la mejor Propuesta Técnica.
3	A la mayor Experiencia acreditada.
4	Al mejor puntaje en el Cumplimiento Requisitos Formales de Presentación de la Oferta.
5	A la Oferta que fue ingresada primero en la Plataforma de Compras Públicas.

Para el caso en que el contrato involucre montos iguales o superiores al equivalente a 500 UTM, se requerirá el acuerdo del Concejo Municipal, para adjudicar la licitación.

La Adjudicación se realizará mediante Decreto Alcaldicio, el que será notificado al oferente, en conformidad con lo establecido en el artículo 6° del D.S. N°250 – Reglamento de Compras Públicas, a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público, por la Secretaría Comunal de Planificación.

ARTÍCULO N°16

La Municipalidad podrá declarar **desierta** la licitación, a través del portal de compras públicas, en los casos previstos en el Artículo N°9 de la Ley 19.886.

Podrá además declarar **inadmisible** las ofertas cuando no cumplan con los requisitos establecidos en las Bases. Además, rechazará las ofertas si el Concejo Municipal no aprueba la proposición de adjudicación, de acuerdo al Artículo N°65 letra j), de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

De igual forma la Municipalidad podrá **revocar o suspender el proceso licitatorio**, en cualquiera de sus estados o etapas, cuando a su juicio tuviere antecedentes que así lo aconsejen y justifiquen, considerando el interés público general o específico de la Municipalidad, y en general por razones de mérito conveniencia u oportunidad, sin derecho a reclamo ni indemnización alguna para los oferentes.

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la propuesta será hasta la fecha indicada en el cronograma de licitación publicado en el Portal. Cuando la adjudicación no se realice en este plazo, la Municipalidad comunicará en el Sistema de Información del Portal las razones que justifican éste incumplimiento e indicará un nuevo plazo para adjudicar, solicitando en caso de ser necesario, la renovación de la garantía de seriedad de la oferta. Lo anterior en virtud a lo señalado en el artículo 41, párrafo 2 del Reglamento de la Ley N°19.886.

➤ DE LA READJUDICACIÓN

ARTÍCULO N°17

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 siguientes casos:

Si el proveedor adjudicado:

- Se desista de la celebración del contrato.
- Se encuentre inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4º de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato.
- No presente la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- No entregue todos los documentos requeridos en las Bases para firmar el contrato.
- No suscriba el contrato dentro del plazo establecido en las presentes Bases Administrativas, por causas imputables a éste.



Providencia

- No presente los documentos que solicite la Dirección Jurídica para la confección y firma del contrato.

En cualquiera de estos casos, a dicho oferente se le hará efectiva la de garantía de seriedad de la oferta.

7. DEL CONTRATO

➤ VALOR DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°18

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación y corresponderá los valores indicados en la “Carta Oferta” Formulario N°8 y en el “Listado de Precios Unitarios” Formulario N°9, en Unidades de Fomento (UF) e incluirá todos los gastos e impuestos que irrogue el cumplimiento total de éste.

Se entenderá por “valor total del contrato” al valor mensual ofertado para el ítem 1 “Implementación y Puesta en Marcha” por única vez, más el ítem 2 “Soporte mensual por 48 meses.

➤ DE LA PREPARACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°19

El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en las presentes bases administrativas, bases técnicas y demás antecedentes de la licitación, aclaraciones y las respuestas a las consultas, si las hubiese, y oferta del adjudicatario.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato dentro del **QUINTO día hábil** siguiente a la fecha de notificación del Decreto de Adjudicación, publicado en el Portal. Para lo anterior, deberán acudir a la Dirección Jurídica dentro del plazo establecido.

El atraso del adjudicatario en la suscripción del contrato, en la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en la entrega de los antecedentes para contratar y otros antecedentes solicitados por la Dirección Jurídica, por causas imputables a éste, facultará a la Municipalidad para dejar sin efecto la adjudicación y hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, pudiendo ésta readjudicar la licitación en el orden de prelación establecido en el informe de evaluación o bien declararla desierta, todo ello sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda adoptar por los perjuicios irrogados a sus intereses.

➤ DE LAS FORMALIDADES DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°20

- Para todos los efectos legales emanados del contrato que se celebre, el adjudicatario deberá fijar su domicilio en la ciudad de Santiago.
- El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley, los que serán de cargo y costo del adjudicatario.
- El contrato deberá protocolizarse en una Notaría Pública, siendo de cargo del adjudicatario los gastos que se originen.
- Las modificaciones de contrato si las hubiere, dentro del transcurso del mismo, se perfeccionarán en la misma forma establecida para el contrato original.

➤ DE LA DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATAR

ARTÍCULO N°21

El adjudicatario deberá entregar en la Dirección Jurídica de la Municipalidad:

- Si es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escritura pública de constitución y



modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicación del mismo en el Diario Oficial dentro del plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. **No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.**

- Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.
- Entregar la garantía por fiel y oportuno cumplimiento del contrato a que se refiere el artículo N°22 de las presentes bases administrativas.
- Presentar los antecedentes requeridos en el Artículo N°9, puntos A.5 y A.6, en caso que no estén disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.
- Copia de la **Patente Municipal**, del rubro asociado a la licitación, vigente a la fecha de firma del contrato.
- En caso de Unión Temporal de Proveedores, entregar instrumento público que la materializa.

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.

8. DE LA GARANTÍA DEL CONTRATO

➤ GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

ARTÍCULO N°22

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el adjudicatario deberá reemplazar la garantía de seriedad de su oferta por una garantía o caución de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y sus obligaciones considerando las normas comunes detalladas en el artículo N°9, letra A de las presentes bases. Cualquiera sea la garantía, deberá ser tomada por el oferente, a la vista e irrevocable que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, emitida a nombre de la Municipalidad de Providencia y de acuerdo al siguiente detalle:

Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Por un monto en U.F igual a	10% del valor total del contrato, expresado en Unidades de Fomento, I.V.A incluido.
Con la siguiente glosa según corresponda	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y todas las obligaciones solicitadas, de (nombre completo del adjudicatario) por el "SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR" .
A ser presentada en	En la Dirección Jurídica, ubicada en calle Eliodoro Yáñez N°1919 (Pedro de Valdivia N°963).
Validez	Su vigencia será el plazo del contrato elegido, aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo anterior esta garantía podrá ser reemplazada anualmente por el saldo insoluto del contrato, antes de 30 días del vencimiento de la vigente. Aquella que corresponda al último año de la vigencia del contrato se deberá extender en a lo menos 90 días corridos más desde la fecha de conclusión del mismo.



En caso de entregar una Póliza de Garantía, ésta deberá contener la siguiente información: **"póliza de garantía de cumplimiento de contrato en general y de ejecución inmediata" o "póliza de garantía para organismos públicos, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata"**, para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato por el mismo monto y vigencia señalados precedentemente. Además, se deberá dejar establecido que sus cláusulas especiales de arbitraje no son aplicables, para este caso, y que las multas y demás cláusulas penales del contrato quedan cubiertas por la póliza.

Asimismo, el adjudicatario deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad del siniestro, si éste ocurriera. Se deja expresamente establecido que no son aplicables las cláusulas de arbitraje, siendo los tribunales de justicia los que tendrán la competencia de resolver cualquier conflicto entre el Municipio, la Compañía Aseguradora y el Contratista.

ARTÍCULO N°23

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica y entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el adjudicatario deberá otorgar mandato a la Municipalidad, tan amplio como en Derecho se requiera, para que ésta pueda ejercer los derechos que emanen de los instrumentos señalados en el artículo N°22 precedente, incluyendo la facultad de cobrar y percibir los montos señalados en el instrumento respectivo. Este mandato estará vigente durante todo el plazo del contrato hasta su total y completa prestación.

ARTÍCULO N°24

En caso de incumplimiento del Contratista de las obligaciones y responsabilidades que le impone el contrato, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna. La garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato solicitada en el artículo N°22, caucionan también el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del Contratista y/o Subcontratista.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Contratista.

➤ DE LA INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO (IMC)

ARTÍCULO N°25

La Inspección Municipal del contrato estará a cargo de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, en adelante la IMC. El o los profesionales que se designen a cargo del servicio serán nombrados mediante Decreto Alcaldicio.

El IMC llevará un Libro de Servicios, en él se anotarán a lo menos los siguientes antecedentes:

- a) Fecha de inicio del Servicio.
- b) Todas las observaciones e instrucciones del IMC, incluyendo la aplicación de multas.
- c) Las respuestas, descargos y observaciones del Contratista.
- d) Información respecto de los sistemas.
- e) Encargo de servicios eventuales.
- f) Órdenes de compras emitidas.
- g) Otras observaciones que se establezcan en las bases como ordenes, plazos, etc.

Toda anotación y exigencia de parte del IMC deberá registrar a cabalidad el desarrollo de ésta. Es decir, la exigencia debe ser respondida por el contratista aclarando o justificando los hechos y si procede ejecutando otras acciones correctivas.



Providencia

Se considerará una notificación al Contratista cualquier anotación aun cuando éste no haya firmado su recepción conforme, entendiéndose que es su responsabilidad o la del supervisor del contratista acreditado ante la IMC, revisar y firmar diariamente el Libro, a objeto de ver las novedades suscitadas y tomar las acciones correctivas que deberá evaluar la Inspección Municipal del Contrato.

El Libro de Servicios podrá ser digital, de acuerdo a la definición que haga la IMC, previa aprobación de las Unidades involucradas en el control del contrato. Situación que podrá cambiar en cualquier momento del contrato y el contratista deberá adoptar dicho mecanismo.

Se considerará válida también la comunicación entre el Municipio y el contratista a través de correo electrónico y grupo WhatsApp (entre la Municipalidad y quienes el contratista determine), así como también vía telefónica, cuando se trate de solicitudes que se requieran comunicar en horario nocturno, atenciones de urgencia y/o imprevistos (estas últimas instrucciones serán administrativamente regularizadas posterior y fundadamente por la IMC); por tanto, el supervisor encargado del contrato deberá contar permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

Sin perjuicio de lo anterior, la IMC tendrá además las atribuciones y obligaciones establecidas en el Decreto Alcaldicio N°806, de fecha 08/05/2017, que aprueba el "Instructivo para el Control de Contratos de Obras, de Concesión, de Servicios, de Proyectos o Consultorías".

ARTÍCULO N°26

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Municipalidad, en lo que corresponda, será el encargado de vigilar el cumplimiento por parte del Contratista o subcontratista, de la normativa relativa a lo dispuesto por el artículo 66 Bis de la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el artículo 3° del Decreto Supremo N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud, durante la prestación del servicio.

El Contratista deberá entregar a la IMC, la "Cartilla de Registro Control de Empresas Contratistas y Subcontratistas" dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a la fecha de Inicio del Servicio.

ARTÍCULO N°27

Suscrita el Acta de Inicio de los servicios, el contratista deberá entregar al IMC una copia firmada por el Contratista y subcontratista, del Anexo V del Reglamento N°110 para "Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadoras de Servicios de la Municipalidad de Providencia", donde conste la recepción y toma de conocimiento de dicho Reglamento. Será responsabilidad del IMC, remitir obligatoriamente estos documentos al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección de Emergencias Comunes y Seguridad Interna.

9. DE LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO

> AMPLIACIONES O DISMINUCIONES DE SERVICIOS

ARTÍCULO N°28

La Municipalidad se reserva el derecho a disponer al Contratista que amplíe o disminuya hasta en un 30% el servicio mensual contratado, respecto del valor total original estipulado en el contrato. Este porcentaje aplica respecto de los servicios ordinarios y permanentes.

En caso de aumento del servicio mensual contratado el Contratista se obliga a respetar los valores pactados en la oferta económica indicada en el Formulario N°9, ítem 1.



Todos los aumentos que se encomienden, se deberán garantizar mediante cualquier instrumento de garantía pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, cuyo monto será equivalente al 10% del valor del aumento del contrato, la que deberá tener una vigencia igual al último plazo contratado, más el periodo de garantía de contrato original.

En cualquier caso, el monto de estas garantías deberá mantenerse actualizado conforme a los aumentos de contrato que surjan en el curso de la vigencia de éste.

Las modificaciones del contrato (por aumento y/o disminución del Servicio) regirán a contar de la fecha en que el respectivo Decreto Alcaldicio se notifique por la IMC al Contratista a través del Libro de Servicios y sólo después de ello se podrá iniciar la modificación del Servicio.

➤ SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

ARTICULO N°29:

Los oferentes, deberán presentar como parte de su oferta económica un Listado de Precios Unitarios, a fin de utilizarlos para realización de servicios eventuales de acuerdo a lo indicado en el Formulario N°9 ítem 2 "**Listado de Precios Unitarios para nuevas funcionalidades o cambios en funcionalidades existentes**". Estos servicios comúnmente solicitados a lo largo del año son esporádicos y no programados, siendo sólo realizados a medida que se reciben las solicitudes o requerimientos.

El uso de estos servicios adicionales y las instancias de aprobación, serán realizados de la siguiente forma:

- **Cuando el servicio sea menor o igual a 20 UTM (con impuesto incluido)**, deberá contar con el V°B° de autorización del Director de Tecnología y Gestión Digital.
- **Cuando el servicio sea mayor a 20 UTM y menor igual a 200 UTM (con impuesto incluido)**, deberá contar con el respectivo V°B° de autorización del Director de Tecnología y Gestión Digital, debiendo posteriormente, ser enviada la solicitud para su aprobación o rechazo en Comisión de Hacienda. Esta aprobación o rechazo, será comunicada a la empresa por la IMC a través del Libro de Servicios y sólo después de ello se podrán iniciar la entrega si corresponde. En caso de ser aprobada, deberá quedar constancia en Libro de Servicios del número de sesión y número de Acuerdo de Comisión de Hacienda que aprueba el servicio. La restricción para lo anterior, será de sólo hasta 200 UTM por mes, bajo esta condición.
- **Cuando el servicio sea mayor a 200 UTM (con impuesto incluido)**, se deberá realizar un proceso de compra independiente.

Para calcular el cumplimiento del tope en UTM del servicio, se deberá utilizar el valor de la unidad de fomento informada en el Banco Central. Dicho valor, corresponderá al día de la solicitud registrada por Libro de Servicios y multiplicada por los ítems y cantidades del listado de precios unitarios para servicios eventuales requeridos. El valor obtenido en pesos será dividido por la UTM del mismo mes, obteniendo de esta forma el valor en UTM al que corresponde el servicio solicitado.

Se debe precisar que el Municipio efectuará tales requerimientos de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria, financiera y a las necesidades del servicio de acuerdo a lo que mejor convenga al interés municipal, pudiendo incluso contratar con un tercero de acuerdo a lo señalado en la ley de compras públicas y su reglamento.

➤ DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

ARTÍCULO N°30

La Municipalidad podrá disponer la realización de un servicio que contenga partidas que no estuviesen comprendidas dentro de las Bases Técnicas o en listado de precios unitarios, para lo cual la IMC solicitará al Contratista, el estudio del nuevo precio unitario y plazo, el que será convenido con la IMC.



Providencia

Cualquier contratación por servicios extraordinarios deberá ajustarse a lo dispuesto en el artículo N°10 del Decreto 250 del Ministerio de Hacienda que aprueba el reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios.

ARTICULO N°31

El Decreto Alcaldicio que aprueba y establece las condiciones de prestación de los servicios extraordinarios, se notificará al Contratista en forma escrita en el Libro de Servicios por parte de la IMC, por lo que sólo a contar de esa fecha se podrán ejecutar.

Si los servicios se ejecutaran sin cumplir con las condiciones antes indicadas, estos serán de cargo exclusivo del contratista.

10. DEL REAJUSTE

ARTÍCULO N°32

El contrato no contempla reajuste, debido a los valores se encuentran en unidades de fomento.

11. DE LOS PAGOS

ARTÍCULO N°33

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

- ✓ **IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**
Corresponderá a un pago único, siendo su valor el indicado en el Formulario N°8 ítem 1, una vez recepcionada conforme la etapa por parte de la IMC a través del Libro de Servicios.
- ✓ **SERVICIO MENSUAL**
Corresponderá a pagos mensuales, siendo su Valor Mensual el indicado en el Formulario N°8, Ítem 2. Su facturación será por mes vencido y su pago dentro de los 30 días de haber sido recepcionado conforme el documento. El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido o su proporcional, desde la recepción conforme por parte de la IMC de la etapa de implementación y puesta en marcha.
- ✓ **SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**
Los servicios del Listado de Precios Unitarios que sean requeridos, serán pagados conforme a las cantidades y montos efectivamente aprobados, según lo señalado en Artículo N°29, incluyendo el cumplimiento de las restricciones ahí descritas. Se deberá adjuntar al documento de pago, el memorando del Director de Tecnología y Gestión Digital (con V°B°), el acta de Comisión de Hacienda (cuando corresponda) y el respectivo folio del Libro de Servicios.

➤ PROCEDIMIENTO DE PAGOS

ARTÍCULO N°34

- ✓ **IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**
 - Este pago corresponde al ítem N°1 del Formulario N°8.
 - Su facturación será una vez aprobada la etapa por la IMC y su pago dentro de los 30 días de haber sido recepcionado conforme el documento.
 - Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el artículo N°35.
 - El valor de la UF a utilizar para el cálculo del monto a facturar, será el valor de la UF del día de recepción conforme de la etapa por parte de la IMC a través del Libro de Servicios, conforme a lo publicado por el Banco Central.



✓ **SOPORTE MENSUAL**

- A más tardar los días 30 de cada mes (o el día hábil siguiente) la IMC entregará al Contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que ésta haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el pago de la factura correspondiente. Los pagos se efectuarán a más tardar dentro de los 30 días siguientes desde que la IMC recepcione conforme la factura y todos los certificados y documentos definidos en las presentes Bases como requisitos para proceder al pago.
- El Contratista deberá presentar estados de pagos mensuales, de acuerdo a las formalidades señaladas en estas Bases, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente al que se prestó el Servicio. Una vez aprobado el estado de pago (por la IMC), el oferente deberá emitir la respectiva factura.
- El valor de la UF a utilizar para el cálculo del monto total mensual a facturar, será el valor de la UF al último día del mes del Servicio de Soporte Mensual (ítem 2, Formulario N°8), conforme a lo publicado por el Banco Central.
- En caso de existir cualquier pago proporcional, este será realizado en base a 30 días mes, obteniendo el valor diario de esta forma el cual será multiplicado por los días de servicios efectivos a cancelar por la prestación efectuada.

✓ **SERVICIOS EVENTUALES**

- Una vez ejecutada la labor y recepcionada por el IMC, se procederá a cursar su pago, para lo cual la IMC deberá elaborar memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones, cuando corresponda, en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:
 - Factura extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT N° 69.070.300-9, Av. Pedro de Valdivia N° 963, según normativa de S.I.I. (en ella deberá señalar a qué Orden de Compra se refiere).
 - Copia de la Orden de Compra.
 - Comprobante de pago de multas ejecutoriadas si corresponde.
 - Folio del Libro de Servicio en donde el IMC deje constancia que el servicio eventual ha sido prestado en conformidad a lo requerido y se ha ejecutado en un 100%.

Para el pago, de cualquiera de las etapas y servicios del contrato, el Contratista deberá poner a disposición de la IMC la documentación que acredite el haber adoptado las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de todos los trabajadores que laboraron en el Servicio, en conformidad a la Ley N°16.744 y a la Ley N°20.123 y sus respectivos Reglamentos., ambas del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que correspondan respecto de sus trabajadores y/o trabajadores de los subcontratistas

El plazo para rechazar la factura será el máximo convencional señalado en la Ley 19.983, de 2004, esto es, 8 días corridos. Este plazo se entenderá aceptado por el oferente desde el momento de la presentación de su oferta.

➤ **DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR PARA CADA ESTADO DE PAGO**

ARTÍCULO N°35

Para lo anterior, la IMC deberá elaborar memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones, cuando corresponda, en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- **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).
- **COMPROBANTE DE PAGO DE LAS COTIZACIONES PREVISIONALES Y DE SALUD** de cada uno de los trabajadores que hayan participado en la prestación del servicio materia de la presente licitación, durante el periodo que comprende el estado de pago.
 - **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA:** en la que indique el número de trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la prestación del servicio por el período que comprende al pago presentado. Esta información deberá ser coincidente con la cantidad de trabajadores indicada en los respectivos certificados de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.
 - **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS,** ejecutoriadas si las hubiese.
 - **INFORME MENSUAL DEL SERVICIO,** de acuerdo a lo estipulado en las Bases Técnicas.
 - **FACTURA O BOLETA ELECTRÓNICA O FACTURA O BOLETA EN SOPORTE PAPEL ORIGINAL Y COPIA,** extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, Pedro de Valdivia N°963, Providencia, según normativa del S.I.I. En el caso que el Contratista emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 25 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
 - Certificado de vigencia de la Póliza de Garantía, si corresponde, cuando lo solicite la IMC.
 - Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Servicios, durante el período que comprende el Estado de Pago.

No se dará curso al pago en tanto no se cumpla con la entrega de toda la documentación antes indicada a entera conformidad del IMC y/o no se hubieren solucionado las observaciones anotadas en el Libro de Servicios o no se haya dado cumplimiento a la prestación del servicio, según lo indicado en las Bases Técnicas.

12. DE LAS RETENCIONES

ARTÍCULO N°36

Para el caso que el Contratista o subcontratista no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales pecuniarias y previsionales en la forma señalada en el artículo N°35, la Municipalidad podrá retener de las obligaciones que tenga a favor de aquel o aquellos, el monto de que es responsable solidariamente y subsidiariamente a favor de los trabajadores de éstos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por el término de la relación laboral, sólo respecto del tiempo o período durante el cual el o los trabajadores del Contratista o del subcontratista prestaron servicios para la Municipalidad.

Igual cosa sucederá en el evento que el Contratista o subcontratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social respecto de trabajadores contratados en los últimos 2 años, en cuyo caso los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, pudiendo la Municipalidad retener y efectuar el pago directamente o bien el Contratista acreditar que la totalidad de ellas se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de prestación del servicio, con un máximo de seis meses. La Municipalidad, a través de la IMC, exigirá que el Contratista proceda a efectuar dichos pagos y le presente comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de esta obligación por parte del Contratista, facultará a poner término anticipado al contrato y ejecutar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que el referido Contratista no podrá participar.

Ante la existencia de reclamos en la Inspección del Trabajo, laborales o previsionales pendientes de



Providencia

resolver por parte del Contratista y que hayan sido notificados a la Municipalidad, en el evento que la Municipalidad sea demandada subsidiaria y solidariamente, estará facultada a pagar con dichos fondos. Además, cuando la Municipalidad haya debido defenderse judicialmente y se dicte sentencia condenatoria en su contra o en contra del Contratista, este último deberá reintegrar a la Municipalidad la totalidad de los costos en que haya incurrido por concepto de la defensa judicial.

13. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

ARTÍCULO N°37

El Contratista será el único empleador de los trabajadores dependientes que ocupe en la prestación del Servicio materia de la presente licitación, y se obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que les imponen las leyes chilenas, no teniendo la Municipalidad vinculación alguna, ni con estos trabajadores, ni con las personas que el Contratista contrate a honorarios para la prestación del Servicio, ni con los que subcontrate.

En caso de incumplimiento del Contratista de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales pecuniarias o previsionales con sus trabajadores, la Municipalidad estará facultada para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Contratista.

Será responsabilidad exclusiva del Contratista mantener en el lugar de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y salud de los trabajadores que se desempeñen en el Servicio, desde el inicio y durante la prestación del Servicio sus prórrogas o adiciones, si las hubiese. Lo anterior, de acuerdo al Decreto Supremo N°594 del Ministerio de Salud.

Será responsabilidad exclusiva del Contratista la correcta prestación del Servicio contratado de conformidad con establecido en las Bases Administrativas y Bases Técnicas, oferta presentada e instrucciones del IMC; esta responsabilidad se extiende desde la notificación de la adjudicación hasta la liquidación del contrato de Servicios.

En este sentido, el Contratista se obliga a rehacer sin costo alguno para la Municipalidad y en el más breve plazo cualquier servicio mal ejecutado o incompleto a juicio de la Municipalidad.

ARTÍCULO N°38

En especial, será deber y responsabilidad del Contratista:

- a) Cumplir con la normativa vigente respecto a las obligaciones Laborales y Previsionales así como también la relativa a la Higiene y Seguridad respecto a todos los trabajadores que desempeñen alguna función, con ocasión del cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato que se le encomienda.
- b) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado. Además, deberá informar a la IMC, el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de todos los trabajadores del servicio, mediante la presentación de los respectivos Certificados de la Inspección del Trabajo que la ley establece, respecto al propio Contratista como de los subcontratistas. Estos certificados deberán ser presentados para dar curso a cada estado de pago de la forma definida en el artículo N°35 de las Bases



- Administrativas, las que deben contener la información del servicio (nombre y ubicación) y deben cubrir el período total del estado de pago a cursar.
- c) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC respecto al cumplimiento de la normativa de Higiene y Seguridad que la Ley establece respecto del propio Contratista y todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.
 - d) Disponer de todos los equipos y medidas de seguridad adecuados para el personal propio o subcontratado, y de las personas que la Municipalidad envíe, para evitar accidentes laborales y de cualquier naturaleza.
 - e) El personal que le corresponda ejecutar labores de terreno, deberá estar debidamente identificado con la credencial correspondiente e informada la IMC.
 - f) Acusar recibo de cualquier comunicación o instrucción que se efectúe desde la Municipalidad debiendo atender ésta en el plazo que le señale la IMC por escrito (correo electrónico o Libro de Servicios).
 - g) Disponer de los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad, relacionados con el Servicio y definidos en las bases técnicas.
 - h) Informar oportunamente a la Municipalidad de las dificultades o impedimentos detectados que puedan afectar potencialmente al buen cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
 - i) Responder de los daños que pueda causar a terceros durante la vigencia del contrato obligándose a restituir al Municipio cualquier suma de dinero que ésta haya pagado por este concepto.
 - j) Reemplazar al personal que el IMC le haya señalado.
 - k) Dar estricto cumplimiento a los plazos de inicio de los servicios y dar cumplimiento durante todo en período del contrato a todas las condiciones y requerimiento establecidos en éstas.
 - l) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnica.
 - m) Dar cumplimiento a todas las leyes, decretos, reglamentos y en general, norma legal, reglamentaria, medioambiental y/o administrativa, que tenga relación con el servicio objeto de esta licitación.

En caso que no cumpla, o lo haga fuera del plazo indicado, si corresponde, se le aplicará una multa conforme a lo establecido en el artículo N°47 de estas bases.

➤ **DE LA DESIGNACIÓN DEL PROFESIONAL A CARGO Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

ARTÍCULO N°39

El Contratista deberá designar un profesional del área de la materia de la licitación con experiencia acreditable a cargo de contratos de servicios similares, responsable de la conducción del servicio con quien deberá entenderse y coordinarse con la IMC en relación de la misma. Dicho profesional deberá ser ubicable en forma permanente, para lo cual deberá contar con teléfono móvil y correo electrónico, de todo esto quedará constancia en el Libro de Servicios. El perfil del profesional a cargo, o jefe de proyecto, será de acuerdo a lo indicado en el Formulario N°6.

Será requisito indispensable que el encargado del contrato por parte del contratista, cumpla cabalmente con las responsabilidades asignadas y/o con el grado de especialización necesario para la correcta y eficiente ejecución del servicio contratado.

El contratista podrá reemplazar al encargado del contrato, comunicando tal hecho por escrito al IMC con 48 horas de anticipación al inicio de las funciones del nuevo encargado, adjuntando su acreditación de experiencia requerida y datos de contacto (correo electrónico y número de teléfono celular). De ello se dejará constancia en el Libro de Servicio.



➤ **DE LAS RESPONSABILIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

ARTÍCULO N°40

Será responsabilidad exclusiva del Contratista, la correcta prestación del servicio contratado y de la calidad del personal y de los materiales empleados por éste, responsabilidad que se mantendrá vigente durante el período del contrato. El Contratista en consecuencia, se obliga a rehacer sin costo alguno para la Municipalidad y en el más breve plazo cualquier servicio mal ejecutado a juicio de la Municipalidad, responsabilidad que se mantendrá hasta 90 días corridos después de efectuada la Recepción del Servicio.

Esta obligación no exime al Contratista de la responsabilidad civil que le corresponde durante el plazo que establece la Ley.

ARTÍCULO N°41

Se deja constancia que las eventuales marcas que se indiquen en las bases técnicas son sólo referenciales, no obstante la calidad de los materiales y elementos deberán cumplir con el estándar de calidad de la marca indicada como referencia. Ante cualquier duda de la IMC el Contratista deberá efectuar a su costa las correspondientes certificaciones de organismos reconocidos y aprobados por la Municipalidad.

ARTÍCULO N°42

El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados.

Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario N°5 Confidencialidad y Seguridad de la Información, a través de la entrega de éste debidamente firmado.

14. DE LA SUBCONTRATACIÓN

ARTÍCULO N°43

El contratista podrá concertar con terceros la prestación parcial del contrato, en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras públicas sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerá en el contratista. No obstante lo anterior, el contratista no podrá subcontratar con personas respecto de las cuales, o de sus socios o administradores, concurra alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento.

En todo caso, dicha subcontratación no podría exceder el 25% del monto mensual contratado y deberá contar con el acuerdo de la IMC y el Director de Tecnología y Gestión Digital, registrada en el respectivo Libro de Servicios y aprobada mediante Decreto Alcaldicio.

ARTÍCULO N°44

Queda expresamente prohibido que el Contratista, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004, y a la subcontratación indicada en el artículo anterior.



15. DE LOS PLAZOS

➤ DURACIÓN DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°45

Los plazos del contrato serán los siguientes:

- ✓ **IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA:** El plazo para esta etapa del servicio será el ofertado por el proponente en el Formulario N°8 Carta Oferta, ítem 1, el cual **no podrá ser superior a 75 días corridos**. Su inicio comenzará a regir a partir de la firma del Acta de Inicio del Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y el Director de Tecnología y Gestión Digital.
- ✓ **SOPORTE MENSUAL:** El plazo de esta etapa será de **48 meses** a contar del **17 de marzo de 2019**, una vez recepcionada conforme la etapa de implementación y puesta en marcha por parte de la IMC. El inicio de esta etapa será registrado en Libro de Servicios.

16. DE LAS MULTAS

ARTÍCULO N°46

La Municipalidad se reserva el derecho, de aplicar sanciones al Contratista en el caso de que no haya dado cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en las bases administrativas, bases técnicas o en el contrato o que le impone la Ley.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, se le notificará al Contratista, mediante la correspondiente anotación en el Libro de Servicios, indicándose al efecto la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa.

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el Contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos en relación al eventual incumplimiento, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes al Director de Tecnología y Gestión Digital, dejando además constancia de su apelación en el Libro de Servicios.

Vencido el plazo sin presentar descargos, se confirmará la aplicación de la multa, a través de memorando de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, y se notificará al Contratista mediante la anotación en el Libro de Servicios, quedando de esta forma ejecutoriada la multa respectiva.

Si el Contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Director de Tecnología y Gestión Digital, tendrá un plazo de hasta cinco días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente debiendo pronunciarse sobre los descargos presentados, lo que se determinará mediante memorando del mismo Director, el cual deberá contar con la visación del Director de Control Municipal. Dicha decisión quedará ejecutoriada con la notificación al Contratista mediante la respectiva anotación en el Libro de Servicios u otro medio idóneo.

Encontrándose ejecutoriadas las multas aplicadas, el Contratista se encontrará obligado al pago de la misma en Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Pago Mensual correspondiente al periodo en que quedó ejecutoriada la multa.

➤ TIPIFICACIÓN DE LAS MULTAS Y MONTOS EN UTM

ARTÍCULO N°47

El monto de las multas será el que se indica a continuación, las cuales serán notificadas por la IMC para efectos de la aplicación:



N°	MULTA	MONTO
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Bases Técnicas	3 UTM por evento y por cada día de atraso, hasta su solución
2	Incumplimiento del inicio de los servicios de soporte, de acuerdo a lo estipulado en las bases administrativas y técnicas, por causas no imputables al municipio.	5 UTM por cada día de atraso
3	Atraso en la implementación del sistema, de acuerdo a lo estipulado en la Carta Gantt.	2 UTM por cada día de atraso
4	Atraso en la marcha blanca del sistema, de acuerdo a lo estipulado en la Carta Gantt.	2 UTM por cada día de atraso
5	Disponibilidad del Sistema en horario Hábil de atención de Licencias de Conducir. Se descontará al tiempo total de indisponibilidad, aquel permitido según porcentaje de Uptime.	10 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema.
6	Incumplimiento de la cantidad máxima por mes de incidentes de nivel 1 y 2, estipulado en el punto 19 de las Bases Técnicas.	5 UTM por cada incidente adicional a la cantidad máxima por mes definida para cada nivel.
7	Incumplimiento SLA Atención o Solución de Incidentes de nivel 1 y 2, estipulado en el punto 19 de las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.	5 UTM por cada incumplimiento de SLA.
8	Indisponibilidad mesa de ayuda. Se descuenta al tiempo total de indisponibilidad el tiempo permitido según su porcentaje de Uptime.	10 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial de la mesa de ayuda o por día de atraso en su funcionamiento, una vez comenzada la Etapa de Soporte de LA SOLUCIÓN.
9	Atención de llamada mesa de ayuda en horario Hábil y No Hábil de Licencias de Conducir.	1 UTM por cada punto porcentual por debajo del SLO exigido en el mes.
10	Indisponibilidad del Sistema en horario NO Hábil. Se descuenta al tiempo total de indisponibilidad el tiempo permitido según su porcentaje de Uptime.	5 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema.
11	Incumplimiento de la cantidad máxima por mes de incidentes de nivel 3 y 4, estipulado en el punto 19 de las Bases Técnicas.	2 UTM por cada incidente adicional a la cantidad máxima por mes definida para cada nivel.
12	Incumplimiento SLA Atención o Solución de Incidentes de nivel 3 y 4, estipulado en el punto 19 de las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.	2 UTM por cada incumplimiento de SLA.
13	No cumplimiento del plazo de entrega del plan de corrección de problema, de acuerdo a lo estipulado en las Bases Técnicas. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.	2 UTM por cada plan no entregado en plazo.
14	No resolución de requerimientos. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes y se limitan a la cantidad por mes definida para cada tipo de requerimiento.	2 UTM por cada requerimiento no resuelto en su plazo definido.
15	No entrega en el plazo estipulado en las Bases Técnicas del Informe Post-Incidente	3 UTM por cada informe no entregado en plazo.
16	No entrega en el plazo estipulado en las Bases Técnicas del Informe Causa Raíz.	3 UTM por cada informe no entregado en plazo.



N°	MULTA	MONTO
17	No entrega en el plazo estipulado en las Bases Técnicas del Informe Mensual del Servicio.	3 UTM por cada informe no entregado en plazo.
18	Incumplimiento de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Servicios.	2 UTM por instrucción, para instrucciones que deban ser resueltas antes de 48 horas.
		1 UTM por instrucción y por día de atraso, en el caso que la instrucción estipule plazo para su ejecución.

(*) Las faltas se clasifican de acuerdo a la siguiente tabla:

Tipo de Falta	Nivel
Grave	1
Menos Grave	2
Moderado	3
Leve	4

Las multas enunciadas no se aplicarán si el incumplimiento se produce por razones de fuerza mayor o caso fortuito, en similares términos a los descritos en el artículo 45 del Código Civil Chileno. Para lo anterior, el contratista deberá entregar un informe fundado a la IMC, la que podrá consultar Director de Tecnología y Gestión Digital o bien solicitar opinión de otra Dirección en orden a establecer que los hechos invocados efectivamente configuran el caso fortuito o la fuerza mayor alegada y que tales hechos se encuentran comprobados. En caso de ser efectivo lo anterior y sólo si fuere además procedente, se podrá ampliar el plazo de vigencia del contrato por un término equivalente a la duración del impedimento, mediante la dictación de la resolución del Director de Tecnología y Gestión Digital, previa comunicación a través del Libro de Servicios.

17. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

➤ DE LA RECEPCIÓN PROVISORIA

ARTÍCULO N°48

- Una vez cumplido el plazo del contrato, el contratista deberá solicitar por escrito en el Libro de Servicios a la IMC, la Recepción Provisoria del mismo.
Se levantará un Acta de Recepción Provisoria la que deberá ser firmada por el contratista, la IMC y el Director de tecnología y Gestión Digital.
La IMC deberá solicitar la dictación del Decreto Alcaldicio que apruebe esta Recepción Provisoria.
- Si en el acto de recepción se encontraren observaciones, se otorgará un plazo adicional desde la fecha en que se anotan las observaciones en el Libro de Servicios. De no cumplirse la solución de las observaciones en el plazo indicado se cursará una multa de acuerdo a lo indicado en el artículo N°47.
- Si el contratista cumple el plazo establecido para solucionar las observaciones, se efectuará la Recepción Provisoria con la fecha correspondiente al término del servicio.

➤ DE LA LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°49

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. La liquidación deberá establecer claramente los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere, y será suscrita por la Municipalidad.



➤ **DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA**

ARTÍCULO N°50

- a) Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio, la cual se realizará 90 días corridos después de la Recepción Provisoria.
- b) Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por el Contratista, la IMC y el Director de Tecnología y Gestión Digital.
- c) 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.
- d) 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 y renuncia a toda acción o derecho en relación al contrato.

18. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°51

La Municipalidad podrá poner término anticipado del contrato por las siguientes causales:

- a) La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Fuerza mayor o caso fortuito debidamente calificado por la Municipalidad.
- c) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- d) Estado notorio de insolvencia del Contratista o por adquirir la calidad de "empresa deudora" en los términos de la Ley 20.720, de "Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas".
- e) Incumplimiento de las bases, así como cualquiera de las obligaciones que el Contratista asuma en virtud del Contrato, especialmente consignadas en el Artículo N°38 y siguientes sobre obligaciones y responsabilidades, siendo suficiente para ello el Informe de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- f) Que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la Ley N° 19.886.
- g) Cuando el monto acumulado de las multas supere el 10% del valor total del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que fueran procedentes.

El término anticipado del contrato se realizará de forma administrativa, requiriéndose únicamente el informe de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, que así lo solicite, y no operará indemnización de ningún tipo para el Contratista, haciéndose efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, a excepción de las causales indicadas en las letras a), b) y c) del presente artículo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Municipalidad informará los antecedentes referidos al comportamiento contractual del oferente, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Artículo N°96 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y además se reserva el derecho de vetar su participación en futuras licitaciones municipales.



19. OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO N°52

Durante la prestación del servicio o terminado éste, el Contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión de la prestación del servicio. Esta información pasará a ser de dominio de la Municipalidad y el Contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa de la Municipalidad.

Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre la Municipalidad o a la que haya tenido acceso con ocasión de la prestación del servicio. La infracción de estas obligaciones facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato a su entero beneficio e impetrar las acciones legales correspondientes.

La información suministrada a la Municipalidad por el Contratista deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables (por ejemplo formatos CSUV, XML, SPSS, KML, WFS, XLS, entre otros, según sea el caso).

ARTÍCULO N°53

Para efecto de la presente licitación, las aclaraciones, respuestas a las preguntas, bases técnicas y sus Anexos, primarán en el orden enunciado, sobre las bases administrativas y sus anexos, si existiese alguna discordancia entre aquellos y estos.

ARTÍCULO N°54

Toda imprecisión o discordancia en los antecedentes o falta de aclaración de un detalle deberá interpretarse en la forma que mejor beneficie la prestación del servicio contratado, previa coordinación y aprobación de la IMC.


RRC/MMD/FRZ


RODRIGO VARGAS QUIROZ
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)




FORMULARIO Nº1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL :

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT :

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL :
(SI ES PERSONA JURÍDICA)

CÉDULA DE IDENTIDAD :

DIRECCIÓN :

TELÉFONO :

CORREO ELECTRÓNICO :

NOTA:

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, debe indicarse el nombre del representante o apoderado común de la misma, que debe coincidir con aquel que se estableció en el instrumento público o privado que formalizó la unión.

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



FORMULARIO N°2 (ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE SOCIEDADES OFERENTES

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN :

RAZÓN SOCIAL :

OBJETO :

CAPITAL :

SOCIOS (*) :

ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL :

NOMBRE DIRECTORES ()(***)** :

REPRESENTANTE LEGAL :

DURACIÓN :

NOTA:

(*) 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.

(**) 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.

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



FORMULARIO N°3
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

DECLARA:

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

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



FORMULARIO N°4
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN DE CONTRATOS EJECUTADOS O EN EJECUCIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN			
	PERSONA DE CONTACTO		CARGO	
	CORREO ELECTRÓNICO		TELÉFONO	
	DURACIÓN DEL CONTRATO	DESDE		HASTA
	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Descripción específica)			
	PROMEDIO ANUAL DE ATENCIONES			

- Replicar este cuadro las veces que sean necesarias para acreditar los contratos realizados en los años 2013 en adelante, ya sean ejecutados o en ejecución.
- Toda obra acá declarada deberá acreditarse mediante la presentación de certificados emitidos por el mandante del servicio a nombre del oferente, con la información indicada en el Artículo N°9 B.1. de las Bases Administrativas.
- En caso de que se tratara de una Unión Temporal de Proveedores, debe entregarse un anexo por cada uno de los proveedores para acreditar su experiencia, si fuere del caso.
- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como de la EIRL.
- El oferente que llene en forma maliciosa el presente formulario se le hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta entregada, la cual pasará a total beneficio municipal.
- Las personas naturales o jurídicas que deseen participar y **no cuenten** con la experiencia señalada deberán indicarlo en la tabla precedente e ingresar de igual forma en el portal el presente formulario firmado.
- No serán considerados aquellos certificados que den cuenta de un trabajo bajo la figura de subcontratación, así como tampoco contrataciones donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato.

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

FORMULARIO N°5
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

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

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



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

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

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



- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorias de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor del servicio deberá contemplar de preferencia el contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura 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** considere que se cumple con las causales que se establecen en las Bases Administrativas de la Licitación.

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

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

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

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

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

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

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



FORMULARIO N°6
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE PERFILES DEL EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El Proponente que suscribe, mediante el presente documento declara el perfil del equipo de trabajo que pondrá a disposición del contrato en caso de adjudicarse la presente propuesta.

ROL DENTRO DEL EQUIPO	DESCRIPCIÓN DEL PERFIL	OBSERVACIONES
Jefe de Proyecto		Éste actuará como contraparte en la prestación del servicio. Cabe hacer presente que no se requiere de su dedicación exclusiva sino de su disponibilidad cada vez que se requiera. Para ofertar sólo deberá describir el perfil del profesional que propone.
Soporte mensual in-situ		Deberá considerar a un profesional de dedicación exclusiva en dependencias municipales para que apoye el funcionamiento permanente del sistema de Licencias de Conducir, conforme a los horarios de trabajo informados.

NOTA:

- En este formulario el oferente deberá sólo proponer el perfil de los profesionales que considera su oferta en caso de adjudicarse la propuesta. La individualización y los antecedentes curriculares con los que acredite los años de formación académica y experiencia en proyectos similares al licitado de estas personas deberán ser presentados al momento de la suscripción del contrato.
- Respecto del personal que destine al periodo de implementación y puesta en marcha, será responsabilidad del adjudicatario contar con el personal necesario para dar cumplimiento a las actividades de instalación, implementación, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha de los sistemas indicados **dentro del plazo ofertado**. Este equipo deberá ser individualizado al momento de la suscripción del contrato presentando además los antecedentes curriculares y el rol que ejercerá cada uno de ellos en cada etapa.

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



FORMULARIO N°7
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PARA EL SISTEMA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A continuación, se detallan las funcionalidades mínimas de los sistemas, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.

El proponente deberá indicar en la casilla **"CUMPLE"** si su oferta cumple o no con el requerimiento. Se admitirán sólo aquellas ofertas que cumplan con a lo menos el 90% de los requisitos, no obstante, ello se hace presente que para dar inicio a los servicios el adjudicatario deberá haber desarrollado el 100% de las funcionalidades solicitadas en las bases.

La acreditación del cumplimiento de cada requerimiento o funcionalidad se realizará a través de reuniones con los oferentes en la cual se revisará cada sistema ofertado y se efectuará la medición de tiempos del proceso de fiscalización, conforme a lo indicado en las Bases Técnicas.

SISTEMA LICENCIAS DE CONDUCIR		OBLIGATORIO	CUMPLE	
			SÍ	NO
MENÚ PRINCIPAL				
ARCHIVO				
	a) Cambio de Usuarios	SÍ		
	b) Cambio de Password	SÍ		
	c) Salir	SÍ		
VER				
MENÚ				
LICENCIAS				
	I ADMINISTRACIÓN SISTEMA:	SÍ		
	A Plantillas / Palabras Claves Word	NO		
	1 Plantillas	NO		
	2 Palabras Claves Word	NO		
	B Procesos	NO		
	3 Actualizar Direcciones SQL	NO		
	C Parámetros Generales	SÍ		
	D Parámetros Locales	SÍ		
	E Pies de Firma	SÍ		
	F Perfiles de Usuarios y Accesos	SÍ		
	G Otros datos paramétricos	SÍ		
	4 Tipos de Solicitud.	SÍ		
	5 Tipos de Trámites.	SÍ		



6	Combinaciones Válidas.	SÍ		
7	Tipos de Bloqueo.	SÍ		
8	Códigos de Ruta.	SÍ		
9	Definición de Ruta.	SÍ		
10	Capítulo Examen Teórico.	NO		
11	Preguntas examen Teórico.	NO		
12	Marcha al Ingresar.	SÍ		
13	Comunas.	SÍ		
14	Clases.	SÍ		
15	Estado.	SÍ		
16	Escuela de Conductores.	SÍ		
17	Tabla excluye preguntas examen teórico.	NO		
18	Muestra exclusión por pregunta.	NO		
19	Clases por solicitud.	SÍ		
20	Tabla de Valores.	SÍ		
21	Durmiente recepción de pago.	SÍ		
22	Fechas no hábiles de atención.	SÍ		
23	Tabla tipos de certificados.	SÍ		
24	Referencias Modificaciones Administrador.	SÍ		
25	Tabla tipo de denegaciones.	SÍ		
26	Tabla tipos de denegaciones por etapa.	SÍ		
27	Tabla periodos de denegación.	SÍ		
28	Tabla tipo de vehículos.	SÍ		
29	Tabla tipo de cargos.	SÍ		
30	Tabla de IP.	SÍ		
31	Tabla de Usuarios y Dirección IP.	SÍ		
32	Tabla tipos de Solicitudes Tótem.	SÍ		
33	Tabla Tipos de Documentos.	SÍ		
34	Tabla Tipos de Movimientos.	SÍ		
35	Tabla de Inst. para clases Especiales.	SÍ		
36	Tabla de Fases Producto No Conforme.	SÍ		
37	Tabla Tipos de Anulaciones.	SÍ		
38	Tabla de Profesiones.	SÍ		
39	Tabla de Módulos.	SÍ		
40	Tabla Tipos de Restricciones.	SÍ		
41	Tabla Parámetros Exámenes.	SÍ		
42	Mantención Relación Trámites Documentos.	SÍ		
43	Mantención Pie de Firma Informes.	SÍ		
44	Tabla de Circuitos Examen Práctico.	NO		
45	Tabla de Maniobras Examen Práctico.	NO		
46	Tabla de Relación Circuito- Maniobra.	NO		
47	Tabla de Alias- Complemento Domicilio.	SÍ		
48	Tabla Tipos de Envío.	SÍ		
49	Tabla Destinos.	SÍ		
50	Tabla Tipos de Enfermedades	SÍ		
51	LOG del Sistema.	SÍ		
52	Conexión MTT.	SÍ		
53	Seteo de Vista Previa.	SÍ		
54	Seteo Impresoras de Emisión.	NO		
55	Extracción Exámenes Petrinovic.	SÍ		



	56	Liberación Solicitudes Petrinovic.	SÍ		
	57	Tabla Equivalencia Agudeza Visual.	SÍ		
	58	Tabla Giros Varios.	SÍ		
	59	Elimina Examen Teórico.	NO		
	60	Respaldo de Seguridad.	SÍ		
ETAPAS DEL PROCESO	H	Solicitud	SÍ		
	I	Caja	SÍ		
	J	Examen Psicométrico	SÍ		
	K	Examen Sensométrico	SÍ		
	L	Examen Médico	SÍ		
	M	Examen Teórico	SÍ		
	N	Examen Práctico	SÍ		
	Ñ	Antecedentes	SÍ		
	O	Emite Licencias	SÍ		
	P	Revisión de Licencias	SÍ		
	Q	Entrega de Licencias	SÍ		
II CUPOS DE ATENCIÓN INTERNET:					
	61	Generación de Cupos de Atención Internet	NO		
	62	Solicitud de Horas por Internet	NO		
	63	Consulta Reserva de Horas	NO		
	64	Consulta reserva de Horas por Día	NO		
III CONSULTAS:					
	65	Consulta de Vecinos y Usuarios	SÍ		
	66	Consulta Alfabética de Vecinos y Usuarios	SÍ		
	67	Consulta Tiempos de Atención por etapa	SÍ		
	68	Consulta por Fecha de Solicitud	SÍ		
	69	Consulta Histórica por Contribuyente	SÍ		
	70	Consulta Bloqueo por Contribuyente	SÍ		
	71	Consulta por Fecha Cobro Antecedente	SÍ		
	72	Consulta por Fecha de Emisión	SÍ		
	73	Consulta de Atenciones	SÍ		
	74	Consulta Solicitudes por Estado	SÍ		
	75	Consulta de Observaciones	SÍ		
	76	Consulta de Atenciones (plasma)	SÍ		
	77	Consulta de Atenciones (Tótem)	SÍ		
	78	Consulta Direcciones Válidas	SÍ		
	79	Consulta de Solicitudes Pendiente	SÍ		
	80	Consulta de Atenciones Diarias	SÍ		
	81	Consulta de Licencias Entregadas	SÍ		
IV LICENCIAS:					
	A	Retenciones	SÍ		
	82	Ingreso Licencias Retenidas	SÍ		
	83	Licencias Remitidas	SÍ		
	84	Ingreso Licencias otras Comunas	SÍ		
	B	Control de Folio	SÍ		
	C	Control de Folios Boletín de Pago	SÍ		
	D	Mantención Folios Emitidos para Pago	SÍ		
	E	Bloqueos de Licencias	SÍ		
	F	Bloqueos de Folios de Escuelas	SÍ		
	G	Modificaciones Varias	SÍ		



H	Incorporación a Ruta Actual	SÍ		
I	Modifica Selección	SÍ		
J	Bloqueo Licencia por Folio	NO		
K	Mantención de Folios	SÍ		
L	Generación Giro Antecedentes	SÍ		
M	Generación Ruta Exámenes	SÍ		
N	Genera Giro Actualizado	SÍ		
Ñ	Actualiza Huella	SÍ		
O	Generación Giros Varios	SÍ		
P	Solicitud	SÍ		
V DENEGACIONES Y NO OTORGAMIENTO:				
A	Consulta de Denegaciones y No Otorgamiento	SÍ		
B	Ingreso de Denegaciones	SÍ		
C	Ingreso de Apelaciones	SÍ		
D	Consulta de Resoluciones Denegaciones	SÍ		
E	Impresión de Denegaciones y No Otorgamiento	SÍ		
F	Envío de Denegaciones al Registro Civil	SÍ		
VI MÓDULO DE ARCHIVO INTERMEDIO				
A	Recepción	NO		
B	Consulta Registro por Caja	NO		
C	Control de Archivos	NO		
VII INFORMES				
A	Vista Previa	SÍ		
B	Informes Excel	SÍ		
VIII PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS				
A	Publicar Documentos	SÍ		
B	Consultar Documentos	SÍ		
C	Visor de Documentos	SÍ		
BARRA DE HERRAMIENTAS				
PALETA DE COLORES				
CONSULTA DE USUARIOS				
CONSULTA DE ATENCIONES				
TIEMPO				
LOG				
CONSULTA DE OBSERVACIONES				
MAPA				

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



FORMULARIO N°8
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta para el "SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR", es el siguiente:

1. SERVICIO 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA (POR ÚNICA VEZ)

Ítem	Descripción	Monto UF
1	Implementación y Puesta en Marcha	
TOTAL NETO SERVICIO 1		
<i>(Valor a ofertar a través del Portal Mercado Público para el SERVICIO 1)</i>		
Impuesto (____%)		
TOTAL SERVICIO 1 (impuesto incluido)		
<i>(POR ÚNICA VEZ)</i>		

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

Plazo de implementación y puesta en marcha (Plazo máximo a ofertar 75 días corridos)	Mi plazo para el desarrollo de la implementación y puesta en marcha es de _____ días corridos contados desde la fecha de inicio del servicio (de acuerdo al Libro de Servicios).
---	--

2. SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL

Ítem	Descripción	Monto Mensual UF
2.1	Servicio de Software (Incluye los aplicativos de Licencias de Conducir)	
2.2	Plataforma de Continuidad Operativa	
2.3	Equipamiento Computacional e Insumos	
TOTAL, MENSUAL NETO SERVICIO 2		
<i>(Valor a ofertar a través del Portal Mercado Público para el SERVICIO 2)</i>		
Impuesto (____%)		
TOTAL MENSUAL SERVICIO 2 (impuesto incluido)		



- *El valor ofertado deberá considerar todos los costos que irroque la entrega de los servicios, gastos generales y utilidades.*

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre de la empresa	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante debidamente autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°9
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

1. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS POR PUESTO DE TRABAJO

Ítem	Puesto de trabajo	Unidad	Cantidad	Valor Unitario Neto UF	Impuesto UF	Valor Unitario IVA Incl. UF
1	Recepción	Un	1			
2	Caja	Un	1			
3	Psicométrico y Sensométrico	Un	1			
4	Médico	Un	1			
5	Teórico	Un	1			
6	Práctico	Un	1			
7	Emisión	Un	1			
8	Supervisión	Un	1			
9	Entrega	Un	1			
10	Archivo	Un	1			

- El valor ofertado deberá considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios, gastos generales y utilidades.

2. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA NUEVAS FUNCIONALIDADES O CAMBIOS EN FUNCIONALIDADES EXISTENTES PARA SERVICIOS EVENTUALES

Ítem	Descripción	Valor Total Neto UF/hora	Impuesto UF/hora	Valor Total UF/hora
2	Valor Hora Analista/Programador			

- El valor ofertado deberá considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios, gastos generales y utilidades.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	
Nombre de la empresa	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante debidamente autorizado	
Fecha	



LICITACIÓN PÚBLICA

SERVICIO ARRIENDO SISTEMA COMPUTACIONAL, SOPORTE Y MANTENCIÓN EQUIPOS LICENCIAS DE CONDUCIR

BASES TÉCNICAS

1. ANTECEDENTES GENERALES

Las presentes Bases Técnicas definen y establecen los requerimientos en materia de arriendo, soporte y mantención de equipos, además, de un sistema computacional, para el otorgamiento de licencias de conducir, a través, de una solución eficiente, ágil y con alto estándar en seguridad de la información, asegurando la continuidad del servicio.

El objetivo principal, es entregar un servicio eficiente a la comunidad, a través de la contratación de un sistema computacional, que permita el otorgamiento y control de licencias de conducir, considerando como característica principal, el tiempo de permanencia del usuario en las dependencias municipales.

Este servicio, considera el arriendo del sistema, la migración de datos, plataforma de servidores, equipamiento computacional y bases de datos, capacitaciones, enlaces, integraciones y soporte mensual.

Además, el servicio debe contemplar, proveer de mejoras y adecuaciones a las funcionalidades de la aplicación.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se requiere que las empresas que realicen ofertas en la presente licitación, cuenten con sistemas construidos para el desarrollo del servicio.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente, el servicio cuenta con un sistema de Licencias de Conducir, equipamiento computacional y soporte In Situ, el que en términos generales permite:

- Atender por orden de llegada a los postulantes de licencias de conducir.
- Ingresar todos los datos relacionados con las licencias de conducir y el postulante, en el caso de las renovaciones, permite traer los datos desde el historial.
- Controlar claves de acceso y privilegios.
- Ingresar y procesar los siguientes trámites en forma separada y /o conjunta:
 - ✓ Primera Licencia todas las clases.
 - ✓ Control de Clase Profesional A y No Profesional B y C y Especiales D, E y F con y sin restricciones.
 - ✓ Extensión a Clases A3 o A5.
 - ✓ Duplicados.
 - ✓ Cambio de Domicilio.
 - ✓ Solicitudes de Certificados, entre otros.
- Ingresar, evaluar y controlar exámenes Psicosensométricos, Teóricos y Prácticos, entregando la evaluación final para entrevista médica, en el caso del examen psicosensométrico y controlando los plazos establecidos por ley para repetir exámenes pendientes.
- Entregar horas por Internet.
- Revisar, aprobar, anular, denegar y no otorgar solicitudes de Licencias de Conducir. Además, de emitir y entregar la licencia de Conducir conforme a los establecido.
- Generar informes de gestión y legales relativos a la operación del proceso.
- Generar archivos planos según requerimiento de servicios externos.



- Llevar un registro histórico de las solicitudes de licencias de conducir, permitiendo consultas posteriores.
- Permite la integración con distintos sistemas Municipales, como por ejemplo el de Tesorería Municipal y Catastro e Inspección, por Maestro de Direcciones, además, de otros sistemas del Estado como por ejemplo el Registro Civil e Identificación y Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

A modo referencia, se muestra la cantidad de atenciones del año 2017.

CLASES DE LICENCIAS OTORGADAS													
Solicitud de Licencia	PROFESIONALES					NO PROFESIONALES							Total
	A1	A2	A3	A4	A5	A1	A2	B	C	D	E	F	
Primera Licencia	-	-	-	-	-	-	-	1.620	33	5	-	-	1.658
Control	-	17 7	57	99	15	48	36	15.773	1.196	93	-	10 8	17.602
Extensión de clase	-	33	16	12	4	-	-	25	230	1	-	16	337
													19.597

La descripción de las funcionalidades del sistema, se detalla en el **Anexo A**.

Actualmente la Sección de Licencias de Conducir tiene los siguientes horarios de atención de público:

- Lunes a jueves de 8:30 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 17:30 hrs.
- Viernes de 8:30 a 14:00 hrs. y de 15:00 a 16:30 hrs.
- Sábado de 9:00 a 13:00 hrs. (2 sábados al mes)

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el arriendo de un software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de **LA SOLUCIÓN**, el hardware necesario para su operación (en dependencias del proveedor o donde lo disponga), el equipamiento computacional con sus respectivos insumos, la implementación, puesta en marcha y un servicio de soporte mensual in situ a usuarios del sistema.

Como estrategia, se define que la solución tecnológica propuesta sea un paquete que cumpla con las definiciones funcionales y de integración que este documento indica. Se espera que esta definición se refleje favorablemente en el costo, plazos y calidad de la oferta.

El servicio a contratar debe ser integral, entendiéndose por este concepto que la empresa adjudicada debe proveer de todas las funcionalidades, materiales, equipamiento e insumos y actividades que sean necesarias para brindar un excelente servicio y que resuelvan todos los requerimientos planteados por el Municipio durante la vigencia del contrato y asegurar la continuidad de los procesos de Licencias de Conducir, y que provea de las integraciones necesarias con los demás sistemas municipales y entidades externas.

Este servicio incluirá las actualizaciones de nuevas versiones de software. Para ello, se deberá presentar un plan de proyecto que garantice la continuidad operacional del servicio.

Además, el servicio debe proveer de mejoras y adecuaciones de las funcionalidades, ya sea por cambios en la legislación o por mejoras requeridas por el Municipio tendientes a dar un servicio de excelencia a los vecinos y usuarios de Providencia. Además, la empresa adjudicada deberá migrar todos los datos necesarios para la operación del sistema desde la Base de Datos actual, por lo tanto, deberá considerar dentro de la planificación todas las reuniones y trabajos de coordinación con el actual proveedor del sistema de Licencias de Conducir.

Para el cumplimiento del objetivo, se requiere que las empresas que realicen ofertas, cuenten con el sistema de Licencias de Conducir construido y experiencia demostrable de operación de dicho sistema en otras municipalidades.



La empresa adjudicada debe proveer de capacitaciones, instructivos y procedimientos para la operación del sistema y sus modificaciones, toda vez que sea necesario y requerido por el municipio.

La plataforma de servidores y base de datos debe ser provista por el proveedor en dependencias propias. Por lo tanto, éste deberá contar con los enlaces de datos (principal y respaldo) hacia la municipalidad, que permitan un funcionamiento ágil y fluido del sistema, incluidos en la presente licitación.

Las bases de datos serán de propiedad del municipio y deberán estar disponible para su uso.

La empresa deberá asegurar el respaldo de la información y contar con hosting de respaldo a fin de permitir la continuidad del servicio en caso de falla del hosting primario. Estos procedimientos y normas de operación deben formar parte de la propuesta técnica que entreguen los oferentes.

LA SOLUCIÓN presentada, deberá cumplir con a lo menos, un 90% de los requerimientos funcionales planteados. Ésta evaluación debe ser demostrada por la empresa como parte de su propuesta y revisada durante el proceso de evaluación, considerando como base el **Formulario N°7 "Declaración Funcionalidades Requeridas Para El Sistema"**. El 10% restante, son mejoras a desarrollar por el oferente durante la etapa de implantación, las que se deben presentar explícitamente en el plan de trabajo. Estos desarrollos deben estar referidos a requerimientos no estructurales, y su costo y plazo deben ser parte integrante de la oferta.

Para cumplir con el servicio requerido, la licitación contará con dos Servicios que a continuación se detallan:

➤ **SERVICIO 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

Este servicio debe considerar al menos las actividades de levantamiento, instalación, implementación, desarrollo, integración, migración de datos, capacitación y puesta en marcha del sistema.

El Servicio de Implementación y Puesta en Marcha (Servicio 1), tendrá un plazo total máximo de 75 días corridos desde la fecha de inicio estampado en el Libro de Servicios. El detalle general de los plazos se detalla en el punto **3.1 PLAZOS**.

El oferente deberá considerar los recursos humanos y técnicos, necesarios para el éxito y el desarrollo de la implantación del sistema.

El oferente debe realizar el levantamiento del actual sistema de Licencias de Conducir, de manera de desarrollar las funcionalidades que no tengan implementadas, así como también modificar los procesos de trabajo de sus sistemas a los utilizados por el municipio.

En este plazo, además, se considera en paralelo las actividades de migración de datos, la capacitación, integración con los sistemas municipales y la puesta en marcha del sistema.

La empresa deberá capacitar a todos los usuarios del sistema, para ello deberá presentar un Plan de Capacitación de Usuarios, el que deberá considerar los elementos necesarios para la transferencia de conocimiento con respecto a las funcionalidades del sistema, considerando privilegiar el mes de diciembre para el desarrollo de esta etapa.

Por lo tanto, el Servicio 2 no dará inicio a menos que el Servicio 1 esté finalizado y aprobado por el responsable del contrato y la unidad técnica, y quede debidamente registrado en el libro de servicios. En todas estas actividades se requiere un acompañamiento activo de la empresa con el objeto de minimizar los efectos asociados a un cambio de sistema.



Todas las actividades deben estar formalizadas en una Carta Gantt detallada con todas las actividades, plazos y responsables de cada una de ellas de acuerdo a lo solicitado en la Propuesta Técnica. Su incumplimiento resultará en multas a la empresa.

Cada actividad implícitamente tendrá una instancia de entrega con aceptación formal por el IMC y el Departamento de Licencias de Conducir, quedando registrado en el Libro de Servicios.

A continuación, se detallan las actividades a desarrollar en este servicio:

○ **Implementación, Ajustes del Sistema e Integración de Aplicaciones**

En esta etapa el oferente deberá realizar una revisión del proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de modo de poder ajustar las funcionalidades de su sistema a dicho proceso, incorporando las mejoras necesarias para cubrir todas las funcionalidades actuales y el correcto funcionamiento.

Las funcionalidades que el sistema debe contener se detallan en el **Anexo A**.

Las características de los equipos, los elementos computacionales y los puestos de trabajo se describen en el **Anexo C**.

○ **Implantación y Ajustes del Sistema.**

Esta etapa deberá incluir, a lo menos, las siguientes actividades:

- Instalar versión del sistema en la plataforma dispuesta por la empresa adjudicada.
- Configurar e instalar todos los equipos y elementos computacionales involucrados para el normal funcionamiento del sistema.
- Entregar la documentación de definición y ejecución del proceso de migración de los datos del actual sistema a la nueva aplicación.
- Definir un plan de trabajo con datos de prueba, para la validación y aprobación de las modificaciones realizadas.
- Entregar plan de pruebas para funcionamiento en paralelo, en caso de ser una empresa distinta a la que actualmente tiene adjudicado el servicio.
- Entregar manuales de usuarios actualizados del sistema.
- Permitir la habilitación de registros de auditoría **logs** para aquellas operaciones que se consideren necesarias, tales como cambios, autorizaciones, excepciones, entre otros. Además, de un ambiente de consulta de estos registros, exclusivamente dedicado a esta función. Lo anterior, considerando que, en dicho sistema, se almacenará información de carácter confidencial, por lo tanto, el servicio debe asegurar la minimización de riesgos asociados a la sustracción de datos e información desde el sistema y/o base de datos, sin la autorización correspondiente.

○ **Integración de aplicaciones para la operación del sistema de Licencias de Conducir**

Dada la naturaleza del servicio, se requiere contar con la integración entre aplicaciones Municipales y el sistema a contratar. Además de otras aplicaciones de servicios externos, necesarias para el funcionamiento del servicio de licencias.

Las características y formas de integración se especifican en el **Anexo B "Integración con Sistemas Municipales"** y que se ajustan a las siguientes definiciones de los procesos:

- **WebService de Integración con Tesorería Municipal:** Cada vez que se pague una solicitud de licencia de conducir, éste debe ser notificado al sistema de Tesorería Municipal. Actualmente este sistema es parte de un servicio externalizado actualmente con la empresa SMC. Las consideraciones de esta integración, se detallan en documento entregado por la empresa proveedora y que forma parte del **Anexo B**.



- **WebService de Integración con Catastro e Inspección, Obras:** Todas las direcciones requeridas para el otorgamiento de licencias de conducir, se obtienen y validan desde el maestro Municipal de Direcciones.
- **WebService de Integración con el Sistema de Juzgados:** Desde el sistema de los Juzgados de Policía Local se obtendrán los maestros necesarios para que el proceso de licencias de conducir obtenga información oportuna de los estados de causas de postulantes a licencias de conducir.
- **WebService de Integración con el sistema de Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones:** Cada vez que los postulantes de licencias de conducir deban rendir el examen teórico, el sistema de licencias de conducir debe acceder al sistema que el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones tiene habilitado con las preguntas del examen. La empresa adjudicada deberá contar con el WebService de integración.
- **WebService de Integración con empresa que provee los equipos y el sistema de toma de exámenes psicotécnicos:** Dentro del proceso existe la toma de examen psicosenométricos lo que implica que la empresa adjudicada debe desarrollar la integración con la empresa que provee los equipos y el sistema de manera que esta etapa esté integrada al proceso.
- **Web Service de integración con Módulo de Firma Electrónica Municipal:** Se requiere de esta integración para la confección de certificados e Informes.

Cada una de las interfaces con los sistemas antes mencionados, deberán considerar un plan de pruebas en forma independiente.

Sin perjuicio de lo anterior, la empresa deberá estar disponible para realizar futuras integraciones que el Municipio requiera o cambios en las indicadas anteriormente.

○ **Migración e Instalación de Datos**

Para la realización de la migración e Instalación de datos, el IMC coordinará una reunión con ambas empresas y la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, para la revisión del plan de migración definido en la propuesta técnica por la empresa adjudicada, de manera de establecer la forma de entrega de la información, plazos y la documentación requerida.

La empresa deberá considerar en su plan de migración, un plan de pruebas de revisión de datos en ambiente de desarrollo, pruebas en paralelo y definición del periodo de estabilización, además de otras, que la empresa considere necesarias.

Una vez realizada la instalación y migración de datos, la empresa deberá contar con el apoyo profesional y técnico necesario para la ejecución de los programas de carga, revisión de los resultados y procesamiento de migración de datos, de manera de asegurar el correcto funcionamiento del sistema.

Será responsabilidad de la empresa adjudicada, el ingreso de toda la información posterior al proceso de migración de datos, hasta el inicio de la etapa de producción.

Es requisito fundamental para la aprobación de esta etapa, la entrega de toda la documentación y actividades solicitadas, para lo cual la Unidad Técnica tendrá un plazo máximo de 10 días corridos para la presentación de observaciones si las hubiese, debiendo estamparse en el Libro de Servicio todos los puntos que la empresa deberá corregir y los plazos para su ejecución.

En su plan de trabajo la empresa deberá detallar el paso a producción del sistema y la modalidad en que éste se realizará, asegurándose que todo funcione correctamente, considerando la vuelta atrás en caso de errores y el control de versiones.



LA SOLUCIÓN se considera estable cuando están todos los usuarios operando con normalidad, no hay funcionalidades comprometidas pendientes y se cumplen los criterios de aceptación del proyecto.

Cuando la Municipalidad comprueba que **LA SOLUCIÓN** es estable, dará por aceptado el Servicio 1 mediante la consignación respectiva en el Libro de Servicios y se inicia el Servicio 2 Soporte Mensual.

➤ **SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL**

Este servicio considera la disposición y disponibilidad de **LA SOLUCIÓN**, plataforma de pago y todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios asociados, así como también por su mantención y ajustes para la continuidad del servicio.

El Servicio de Soporte Mensual tendrá una duración de 48 meses. Se dará comienzo a este servicio cuando se dé por aceptado el Servicio 1. El detalle de las fechas se detalla en el punto **3.1 PLAZOS**.

Se entenderá como “soporte” a cualquier actividad que permita mantener **LA SOLUCIÓN** contratada para que opere de manera continua, es decir, la empresa deberá resolver dentro de los plazos establecidos, cualquier incidencia que interrumpa el normal funcionamiento del servicio.

Durante el servicio de soporte mensual, el contratista deberá a lo menos cumplir con las siguientes actividades:

- Atender consultas de operación que formulen los usuarios.
- Corregir los errores de operación.
- Realizar las modificaciones y ajustes que aseguren el buen funcionamiento de **LA SOLUCIÓN**, por concepto de garantía de calidad.
- Realizar las modificaciones y ajustes por cambios a la Ley.
- Cumplir con los SLA del servicio.
- Efectuar las actualizaciones de software y mantención periódica del hardware central y equipamiento computacional que forma del servicio contratado.
- Realizar capacitaciones adicionales a los usuarios que necesiten apoyo.
- Reemplazar el equipamiento computacional que presenten fallas de operación dentro de los SLA establecidos.

Se requerirá, de a lo menos, una persona disponible por parte del proveedor para dar soporte in situ al sistema contratado, en los horarios de atención que el Municipio establezca, que tenga las competencias debidamente acreditadas para recibir, gestionar y escalar de ser necesario, los requerimientos operativos y modificaciones propias de la operación normal del sistema.

El horario de permanencia del personal externo es el siguiente:

- Lunes a viernes de 8:00 a 18:00 hrs.
- Sábado de 8:30 a 14:00 hrs. (2 sábados al mes)

La empresa deberá reemplazar a la persona designada a simple petición de la Unidad Técnica, en un plazo máximo de un día. De la misma forma, deberá considerar el reemplazo de dicha persona en caso de vacaciones o enfermedad.

Para el caso que se requiera diseñar y/o implementar nuevos requerimientos que surjan del uso de **LA SOLUCIÓN** o modificaciones de los procesos incluidos en la presente licitación, su contratación se realizará de acuerdo a los valores ofertados por la empresa en el **Formulario N° 9 “Listado de Precios Unitarios para Servicios Eventuales”**, previa autorización del IMC por Libro de Servicios.



Algunas de las actividades que la empresa adjudicada debe realizar durante el contrato son:

- Dar inicio al servicio de licencias de conducir diariamente.
- Disponer de un tótem de atención que permita la atención por orden de llegada y trámites diferenciados de los postulantes.
- Disponer de equipos computacionales y de los recursos técnicos necesarios para solucionar, en forma rápida y eficiente, cualquier inconveniente de tipo operativo que se pueda producir en las diferentes etapas del proceso.
- Efectuar las actualizaciones, correcciones de las funcionalidades y mantención del sistema en producción.
- Cambiar claves de acceso de acuerdo con la política Municipal.
- Abastecer de todos los insumos para los elementos y equipamientos involucrados en la prestación del servicio, que aseguren el normal funcionamiento de éste.
- Velar por la adecuada disposición final de los insumos computacionales en desuso.
- Entregar un informe con el resumen de las actividades desarrolladas mensualmente, el que será requisito para el pago del mes.

3.1. PLAZOS DEL SERVICIO

El servicio licitado comienza, una vez firmada el acta de inicio de servicio y no podrá exceder los siguientes plazos:

ETAPAS	PLAZOS MÁXIMOS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO
Etapa de Implementación y Puesta en Marcha	75 d.c.	Acta inicio Servicio	De acuerdo al plazo ofertado por el adjudicatario
Revisión por IMC	10 d.c.	Recepción por parte de la IMC.	De acuerdo a plazo estipulado.
Corrección de observaciones por parte de la empresa	7 d.c.	De acuerdo a la fecha estipulada en el Libro de Servicios.	De acuerdo a la fecha estipulada en el Libro de Servicios.
Etapa de Soporte Mensual	48 meses	domingo, 17 de marzo de 2019	jueves, 16 de marzo de 2023

3.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El sistema adjudicado, en adelante **LA SOLUCIÓN**, debe adecuarse a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia, considerando como mínimo las funcionalidades operativas vigentes actualmente y detalladas en el **Anexo A**.

LA SOLUCIÓN deberá proveer un módulo de administración de usuarios y roles, que debe estar exclusivamente dedicado a esta función, es decir, el acceso a esta funcionalidad del sistema no debe permitir el acceso a otras funciones en el mismo. En particular, los módulos deben permitir la segregación de datos específicos a roles definidos, esto es, se debe permitir que un usuario, a pesar de contar con acceso a una funcionalidad del sistema, sólo pueda operar con un subconjunto de datos previamente definido.

LA SOLUCIÓN debe implementar la estructura de direcciones actualmente utilizada en los sistemas municipales, a fin de mantener la homologación e integración con los restantes servicios y sistemas. Esta integración se realiza a través de un Web Service.

De la misma forma, las contraseñas a implementar deben ser seguras y solicitar el cambio al menos cada 180 días. De la misma forma **LA SOLUCIÓN** debe incluir un procedimiento para la recuperación de claves.



Por otra parte, la extracción de datos masivos, debe estar restringido en forma directa desde **LA SOLUCIÓN**.

LA SOLUCIÓN debe considerar el manejo de colas de espera en las distintas etapas del proceso de otorgamiento de Licencias de Conducir.

Como parte de **LA SOLUCIÓN**, la empresa debe considerar:

- Módulo de Obtención de números de atención (aplicativo y tótem de auto consulta)
- Plataforma Web para la obtención y pago de certificados en línea con firma electrónica avanzada
- WiFi para etapa de examen práctico

3.3 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

LA SOLUCIÓN se alojará en la plataforma dispuesta por la empresa proveedora, como parte del servicio.

La empresa debe garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad y capacidad de los servidores que alojen las aplicaciones y la base de datos, de manera de entregar un servicio de calidad, así como también la continuidad operativa que requiere el proceso de Licencias de Conducir.

LA SOLUCIÓN debe permitir la habilitación de registros de auditoría (logs) para aquellas operaciones que se consideren necesarias (tales como cambios, autorizaciones, excepciones, entre otros) y un ambiente de consulta de estos registros, exclusivamente dedicado a esta función. Lo anterior, considerando que se almacenará información de carácter confidencial, por lo tanto, el servicio debe asegurar la minimización de riesgos asociados a la sustracción de datos e información desde los sistemas y/o base de datos, sin la autorización correspondiente.

Dada la modalidad de servicio SaaS, el hardware que aloje **LA SOLUCIÓN**, sólo deberá responder a necesidades de rendimiento y continuidad operacional, según necesidades del Municipio.

El rendimiento será medido en tiempo de respuesta hacia el usuario y la continuidad operacional por la disponibilidad del servicio conforme a los SLA establecidos.

Debe ser escalable, es decir capacidad para soportar cambios o nuevas funcionalidades que surjan en el tiempo, originadas de las necesidades del servicio, cambios normativos, legales y otros, sin perder calidad en los servicios ofrecidos.

Para el adecuado funcionamiento de la plataforma Saas, la empresa debe asegurar al menos lo siguiente:

- Debe proveer interoperabilidad, es decir ser capaz de compartir información con otros sistemas mediante distintos mecanismos como servicios Web, APIs, archivos de intercambio y otros.
- Debe asegurar disponibilidad según los niveles de servicio comprometidos.
- Debe asegurar capacidad por el aumento de requerimientos, transacciones y usuarios que se da naturalmente a lo largo del tiempo (plan de capacidad).
- Debe asegurar mecanismos de recuperación frente a desastres (DRP) y continuidad frente a eventos de fuerza mayor (BCP).
- Debe asegurar adecuados mecanismos de protección y resguardo de los datos, que permitan mantener confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos (seguridad de la información).
- Debe asegurar un adecuado proceso de cambio y despliegue de modificaciones en producción que permita mantener la continuidad operativa, sin incidentes a consecuencia de los cambios. En caso de falla, debe establecer mecanismos de "vuelta atrás".



- Debe asegurar un adecuado monitoreo del servicio en todas las capas que lo componen con el fin de prevenir incidentes y/o detectarlos a tiempo.
- Debe asegurar un adecuado manejo de incidentes y problemas, que permita durante la operación en régimen minimizar la cantidad de incidentes y en caso que ocurran restaurar el servicio en el menor tiempo posible.
- Debe asegurar un adecuado manejo de requerimientos de los usuarios con control de tickets y trazabilidad de los mismos.
- Debe proveer un proceso de mejora continua que asegure la calidad del servicio en el tiempo y la conformidad de las funcionalidades por parte de la Municipalidad.
- Uso de Centro de Datos (Datacenter) que cumpla con alguna normativa o certificación como TIA-942, TIER 2, TIER 3, ISO 9001, ISO 27001 u otra.
- Enlace de comunicación dedicado entre la Municipalidad y el Centro de Datos del Proveedor, que asegure comunicación en todo momento. Esta comunicación debe consistir en un enlace primario y secundario, que vayan por distintas rutas y de preferencia con distintos proveedores.
- Cortafuego (firewall) en el lado del Proveedor que evite tráfico sospecho o accesos desde la red o Internet no autorizados.
- Soporte vigente y contratado del fabricante para todo el hardware utilizado para dar el servicio (equipos de comunicaciones, servidores, storage y otros).
- Servidores con capacidad adecuada en número y velocidad de núcleos, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, capacidad de acceso a disco I/O y otros, que permitan entregar un servicio en óptimas condiciones y tiempos de respuesta.
- Monitoreo permanente de los componentes de hardware y comunicaciones que permitan alertar a tiempo uso preocupante de los recursos disponibles que pudieran comprometer la entrega del servicio y en caso de incidente actuar oportunamente.
- En caso que sea una aplicación Cliente/Servidor debe ser compatible con Windows 10 64 bits. En caso que sea una aplicación WEB debe ser compatible con las versiones vigentes de Internet Explorer y Chrome.

3.4 OTRAS INTEGRACIONES

Dada la naturaleza de la información que almacena el sistema a contratar, se requiere contar con integraciones con otras aplicaciones Municipales. Al respecto se mencionan las siguientes:

- **DataMart Municipal**

El Municipio, con el fin de mejorar continuamente sus servicios, realiza gestión con la información generada en los distintos sistemas municipales. Por esta razón requiere servicios web que permitan obtener información de los maestros y movimientos del sistema a contratar. Para esto, diariamente el sistema debe generar un archivo EDI en un repositorio con todas las novedades originadas. La Municipalidad desarrollará un proceso para inyectar los datos al Datamart Municipal utilizado por los sistemas de BI (Business Intelligence). El formato del archivo se acordará entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista en el momento de su implementación.

- **Trámites Digitales**

El Municipio se encuentra en proceso de levantamiento de diversos trámites y servicios digitales hacia la comunidad. A este respecto, se requiere la integración con dicha plataforma, de manera de satisfacer las necesidades de efectuar pagos o solicitudes hacia Licencias de Conducir de los vecinos de la comuna. Considerando que este proyecto se encuentra en etapas iniciales, la integración deberá ser acordada durante la duración del servicio a contratar.

Sin perjuicio de lo anterior la empresa deberá estar disponible para realizar las futuras integraciones que el Municipio requiera o cambios en las indicadas anteriormente.



4. CARGA DE DATOS

Se considera parte muy importante del éxito del proyecto, la calidad de los datos de la solución. **LA SOLUCIÓN** debe contemplar la migración de los datos del sistema indicado hacia el nuevo Sistema. Para esto entre el IMC, el Departamento de Licencias de Conducir y el Contratista, se determinarán las estrategias más idóneas de migración, así como la información que deberá ser migrada.

Claramente hay tres estrategias que el oferente debe definir y presentar en su propuesta, según el tipo de dato a cargar:

- **Datos de parametrización del sistema**

Datos referidos a definir el comportamiento funcional del sistema/paquete. La contraparte es el área de tecnología, con colaboración del equipo usuario. Por ejemplo: la parametrización del flujo de trabajo, para identificar los puntos del proceso en que se aplicará control de seguimiento o tracking, definición de perfiles de usuarios, Schedule de procesos, etc.

- **Datos maestros del sistema**

Son datos referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario. Se pide que el oferente proponga todas las medidas necesarias para asegurar calidad, rapidez y reducción de dependencia de esta actividad del equipo usuario, sin por ello, mantener la responsabilidad final en quienes corresponda. Es decir, se pide alta colaboración hacia el usuario en esta actividad.

- **Datos transaccionales históricos**

Son datos que dan cuenta de las atenciones realizadas y que están almacenados en los actuales sistemas. Es condición necesaria que el oferente resuelva, de la mejor manera posible, el traspaso de datos desde los actuales hacia los nuevos sistemas. Deben migrarse todos los datos históricos. El proveedor entregará reportes que acrediten la correcta migración de todos los datos históricos.

5. GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

LA SOLUCIÓN debe asegurar revisión, diagnóstico y validación periódica de los niveles de disponibilidad comprometidos identificando y subsanando puntos de falla, mitigando riesgos tecnológicos y aplicando planes periódicos de mantenimiento preventivo que incluyan, al menos:

- Aplicación de mejores prácticas recomendadas por los fabricantes en todos los componentes (hardware y software) que son parte del Servicio, estas pueden incluir, pero no se limita a: instalación de parches de desempeño, parches de seguridad, Service Packs, Upgrade de sistemas operativos y otros que los fabricantes recomienden.
- Aplicación de nuevas versiones, release y parches del Software desarrollado por el Proveedor.
- Actividades de mantenimiento preventivo rutinarios, que pueden ser, pero no se limita a: desfragmentación de discos y archivos, limpieza de archivos temporales, limpieza de logs, limpieza del registro (sistemas Windows), reconstrucción de índices en base de datos, compactación de base de datos y otros.
- Monitoreo permanente de la disponibilidad de **LA SOLUCIÓN** y aplicación de medidas para volver a la normalidad indicadores alertados en la infraestructura, sistema operativo, bases de datos y otras capas de software que son parte del Servicio y que pudieran ocasionar incidentes, estos pueden ser, pero no lo limita a: umbrales uso CPU, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, fragmentación de discos, fragmentación de índices, tamaño de logs, tablespace (en el caso de base de datos Oracle) y otros.



6. GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

LA SOLUCIÓN debe incluir un plan de capacidad anual (Capacity Planning) que use proyecciones futuras e información histórica para evaluar la capacidad requerida para el año siguiente y en función de esto hacer los cambios de infraestructura que se requieran.

También debe contemplar una revisión permanente del uso de la capacidad actual para ejecutar a tiempo cambios de infraestructura que el plan de capacidad no anticipará. En este sentido el Proveedor debe asegurar que los componentes de hardware y software de **LA SOLUCIÓN** son en todo momento adecuados para entregar en óptimas condiciones el Servicio.

Los elementos a revisar pueden ser, pero no lo limita a: uso de CPU, memoria RAM y almacenamiento, uso de ancho de banda, volumen de I/O, cantidad de transacciones concurrentes en la base de datos, cantidad de usuarios concurrentes en el Sistema y otros.

7. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD

LA SOLUCIÓN debe incluir la elaboración de un Plan de Continuidad de Negocio (BCP- Business Continuity Plan) aprobado por la Municipalidad y probado por el Proveedor anualmente, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados. Este plan debe responder a como el Proveedor continuará dando el servicio frente a eventos de fuerza mayor que puede ser, pero no lo limita a: indisponibilidad de su personal para acceder a sus instalaciones, huelga de sus trabajadores, enfermedad masiva de su personal, entre otros.

También debe incluir un plan de recuperación de desastres (DRP – Disaster Recovery Plan) aprobado por la Municipalidad y probado anualmente por el Proveedor, quien deberá entregar evidencia a la Municipalidad de su ejecución y resultados, con alcance en la restauración del Servicio en caso de indisponibilidad de componentes de infraestructura que participan en la prestación del Servicio. Este plan debe simular restaurar el servicio en otros servidores a partir de los respaldos o bien el traslado de los servicios a servidores de contingencia (o secundarios), en un modelo activo-pasivo, según sea la solución de arquitectura definida por el proveedor. El plan debe detallar al menos las actividades a realizar, sus tiempos y responsables.

8. POLÍTICA DE RESPALDO

LA SOLUCIÓN debe contemplar un respaldo periódico correcto y completo de todos los datos, configuraciones y softwares necesarios para restaurar en forma íntegra el Servicio a su último punto de respaldo.

Debe realizar al menos un respaldo FULL completo una vez a la semana y un respaldo incremental diario. En todo momento debe conservar los últimos 2 respaldos FULL y los últimos 14 respaldos incrementales. Lo que se busca es poder volver a un punto de restauración hasta 14 días atrás.

Los respaldos no pueden estar alojados en el mismo servidor que es parte del Servicio.

Los respaldos deben ser validados al menos 2 veces al año, que son completos y correctos, es decir están en condiciones de ser utilizados para recuperar información y restaurar el servicio.

9. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Definiciones:

- Confidencialidad: la información solo debe ser accedida por quien corresponda.



- Integridad: la información debe ser correcta y completa.
- Disponibilidad: la información debe ser accesible cuando se requiera.

LA SOLUCIÓN debe proveer adecuados mecanismos de control que permitan asegurar en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Para esto el Proveedor deberá elaborar una política y plan de seguridad de la información que deberá ser aprobada por la Municipalidad.

10. GESTIÓN DE CALIDAD

LA SOLUCIÓN debe disponer de una metodología que asegure un adecuado ciclo de desarrollo, pruebas y certificación en ambientes no productivos, que permitan minimizar impactos en la producción por cambios en los sistemas o sus componentes. Deberá contemplar:

- Ambiente de Desarrollo
- Documentación de desarrollo: análisis de requerimiento, diseño de solución, otros.
- Ambiente de Certificación (QA)
- Planes de prueba
- Certificación completa y correcta de las funcionalidades antes de promover a Producción.

11. GESTIÓN DEL CAMBIO

Definiciones:

- Cambio Normal: cambio planificado.
- Cambio de Emergencia: cambio que responde a una urgencia que puede ser un incidente o prevenir un incidente, ocurre de manera inesperada y se debe actuar con agilidad.
- Cambio Rutinario: cambio con actividades conocidas de bajo riesgo e impacto, que no afectan el Servicio.

LA SOLUCIÓN debe proveer un adecuado proceso de paso a producción controlado y coordinado previamente con el IMC o con quien él designe.

Los cambios normales, que tienen o pueden tener impacto en el Servicio, deben ser acordados con el IMC con al menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha sugerida para aplicar el cambio, quien debe autorizar las ventanas de intervención. Como principio general, cualquier cambio que involucre interrupción de servicio debe realizarse después de las 20:00 horas.

Los cambios rutinarios puede realizarlos el Proveedor sin informar al IMC.

Los cambios de emergencia deben ser justificados por el Proveedor y autorizados por el IMC.

Considerando que la Dirección de Tecnología y Gestión Digital del municipio tiene en funcionamiento el Comité de Cambios (CAB – Change Advisory Board), el Proveedor deberá presentar el cambio normal a la Municipalidad en las sesiones que están establecidas para ello y será el Comité quien aprobará o rechazará el cambio. Esta presentación debe ser coordinada con el IMC del contrato.



12. GESTIÓN DE EVENTOS

LA SOLUCIÓN debe asegurar un adecuado monitoreo sobre todas las capas que componen el servicio para alertar a tiempo situaciones de riesgo o incidentes. Debe contemplar:

- Alerta de umbrales sobrepasados en infraestructura que pueden ser, pero no se limita a: %uso CPU, %uso memoria RAM, %nivel de paginación, %almacenamiento en uso, %almacenamiento libre, %I/O, %fragmentación, nivel de latencia, nivel de throughput, ancho de banda utilizado, otros.
- Alerta de umbrales sobrepasados en bases de datos que pueden ser, pero no se limita a: %fragmentación de índices, cantidad de transacciones por segundo, tamaño de logs y tablespace y otros.
- Alerta de umbrales sobrepasados en el Software desarrollado por el Proveedor que pueden ser, pero no se limita a: logs de eventos que acusen comportamientos inadecuados del Servicio, tiempos de respuesta en la operación, otros.

13. GESTIÓN DE INCIDENTES

Definiciones:

- Incidente: cualquier evento anormal en la operación que causa una interrupción o degradación del servicio.
- Workaround: solución temporal que permite restaurar el servicio sin ser una solución definitiva.

LA SOLUCIÓN debe asegurar una adecuada gestión de incidentes que permita en el menor tiempo posible recuperar el servicio desde el momento en que el incidente ocurre. Debe contemplar:

- Un proceso de atención y escalamiento.
- Registro y clasificación del incidente en base de datos que permita obtener trazabilidad de todas las acciones realizadas desde que se apertura hasta que se cierra.
- Base de conocimiento para incorporar los aprendizajes y workaround aplicados.
- Informe post-incidente para todos los incidentes críticos y graves (ver Tabla 3: Atención de incidentes en punto 19 del presente documento).

El incidente se da por superado cuando el Servicio vuelve a la normalidad.

14. GESTIÓN DE PROBLEMAS

Definiciones:

- Problema: causa desconocida que ha originado uno o más incidentes.
- Error conocido: problema con causa raíz conocida.

LA SOLUCIÓN debe asegurar una adecuada gestión de problemas que permita diagnosticar la causa raíz de los problemas detectados y resolver en forma definitiva los errores conocidos. Debe contemplar:

- Un proceso de diagnóstico de problemas y solución de errores conocidos.
- Registro y clasificación de los problemas.
- Planes de corrección de los problemas abiertos.

Los incidentes que pasan a gestión de problema son todos los críticos y graves (ver Tabla 3 en punto 19 del presente documento) más los moderados y leves que son recurrentes. Se define la recurrencia si en 30 días seguidos se presentó el mismo incidente en 4 o más ocasiones.



Entre el IMC y el Proveedor acordarán en forma periódica las prioridades de corrección de los problemas, según las necesidades de Licencias de Conducir e impacto en los servicios.

15. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y MESA DE AYUDA

LA SOLUCIÓN debe proveer una mesa de ayuda para reportar incidencias, solicitar requerimientos, consultas y otros, siempre relacionados al Servicio, que contemple:

- Número telefónico y correo electrónico para solicitar atención.
- Un supervisor (con correo electrónico y celular) para escalar situaciones urgentes o no solucionadas en los tiempos comprometidos.
- Sistema de registro y asignación de tickets de atención para dar seguimiento a los casos abiertos.

El horario de funcionamiento de la mesa de ayuda es en horario hábil de lunes a viernes de 8:30 a 18:30, y sábados de 8:30 a 14:00 hrs., exceptuando feriados legales.

16. GESTIÓN DEL ACCESO

LA SOLUCIÓN debe proveer mecanismos de control de acceso al Sistema que impidan accesos no autorizados tanto de usuarios de la Municipalidad como del propio personal del Proveedor en todas las capas de infraestructura y software que lo componen.

Los accesos directos a servidores y bases de datos deben ser solo a usuarios autorizados, con privilegios definidos según su rol, nombrados (no pueden ser cuentas genéricas) y debe quedar registro de sus acciones con el fin de proveer esta información para auditorías de seguridad que la Municipalidad se reserva el derecho de pedir.

Entre el IMC, Licencias de Conducir y Contratista acordarán un protocolo para la solicitud de accesos al nuevo Sistema, el cual debe contemplar al menos un registro auditable de la solicitud de accesos y su autorización.

17. MEJORA CONTINUA

La Municipalidad y el Contratista podrán sugerir la implementación de mejoras evolutivas como parte de la mejora continua del Servicio. Aquellos que correspondan a nuevas funcionalidades o cambios en las mismas solicitadas por la Municipalidad deberán ser evaluadas y cotizadas por el Contratista en tiempo y material, según disponga en el **Formulario N° 9 "Listado de Precios Unitarios para Servicios Eventuales"**. Sin perjuicio de esto y de común acuerdo entre las partes, se podrán incorporar mejoras sin costo que constituyen un perfeccionamiento del Software desarrollado por el Proveedor reutilizable en todas las instalaciones que disponga.

Los requerimientos originados por cambios en las leyes de la República deben ser implementados por el Proveedor sin costo para la Municipalidad.

Los nuevos release del Software desarrollado por el Contratista no tienen costo para la Municipalidad, por ser parte del servicio de soporte.

Se deberá realizar entre el IMC, el Departamento de Licencias de Conducir y el Contratista, una reunión periódica para analizar el servicio y sus mejoras. La frecuencia la establecerán las partes, pudiendo ir desde los 15 a 60 días.



El Contratista una vez al año deberá realizar una encuesta de servicio entre los funcionarios de Licencias de Conducir para evaluar al menos calidad, oportunidad y experiencia en el Servicio. El contenido, formato y escala de evaluación de la encuesta deberá ser aprobado por el IMC y el Departamento de Licencias de Conducir.

El Contratista deberá presentar plan de mejoras para todos los puntos evaluados insatisfactoriamente, el cual deberá ser aprobado en conjunto por el IMC y el Departamento de Licencias de Conducir. En caso que el plan incluya el desarrollo de nuevas funcionalidades o cambios en las funcionalidades existentes requeridas por el Departamento de Licencias de Conducir, esto se cotizará en modalidad tiempo y material, pero no tendrán costo aquellas funcionalidades que presentan defectos o son ineficientes.

18. CATÁLOGO DE SERVICIO

Definiciones:

- SLA: Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio, comprometido por el Proveedor que se traduce en un plazo máximo para cumplir la actividad o tarea definida en el Servicio.
- SLA Atención: Tiempo máximo que demora el Proveedor en atender un incidente o requerimiento desde que es reportado.
- SLA Solución: Tiempo máximo que demora el Proveedor en dar una solución a un incidente o requerimiento desde que termina el tiempo de atención.

LA SOLUCIÓN debe mantener un catálogo de servicios vigente durante toda la duración del contrato que incluya por servicio ofrecido al menos clasificación del servicio, SLA, cantidad máxima de requerimientos por mes.

El SLA no puede exceder los límites fijados según se indica en punto 19. Niveles de Servicio.

19. NIVELES DE SERVICIO

Definiciones:

- Uptime: se refiere al porcentaje del tiempo en un horario en que el servicio está operando con normalidad.

LA SOLUCIÓN debe contemplar la medición de los niveles de servicio acordados y su informe mensual al IMC.

Tabla 1: Implementación de Proyecto

N°	DESCRIPCIÓN	CONSIDERACIONES	PLAZO
1	Implementación de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la fecha de acta de inicio del servicio hasta la puesta en producción exitosa.	<=3 meses
2	Marcha Blanca de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la puesta en producción exitosa hasta la aceptación conforme del Proyecto.	<=1 mes

Tabla 2: Disponibilidad del Sistema

TIPO HORARIO	DÍA	HORARIO	UPTIME
Hábil Licencias de Conducir	Lunes a Viernes (no festivos)	08:30:00 - 18:30:00	>=99,5%
No Hábil Licencias de Conducir	Sábado (no festivo)	08:30:00 - 14:00:00	>=99,5%
No Hábil	Lunes a Viernes (no festivos)	18:30:01 - 08:29:59	>=90%
No Hábil	Domingo y festivos	00:00:00 - 23:59:59	>=90%



El Uptime se calcula por mes y según tipo de horario, con la siguiente fórmula:

$$\text{Uptime} = (\text{Horas del mes menos horas afectadas}) / (\text{horas del mes}) \times 100$$

Las horas afectadas son el tiempo en que el Servicio no operó con normalidad, que puede ser desde una indisponibilidad total hasta una degradación leve. Para esto se debe tener en consideración lo siguiente:

1. Solo suma horas afectadas aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del Contratista, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de Proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
2. Una mantención del Sistema que realice el Contratista afecta la disponibilidad.

Tabla 3: Atención de incidentes

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA ATENCIÓN	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES
1	Crítico	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación por más de 3 minutos continuos de cualquier parte del Sistema.	<=5 minutos	<= 60 minutos	2
2	Grave	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. La experiencia del usuario está muy afectada.	<=10 minutos	<=90 minutos	4
3	Moderado	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	<=20 minutos	<=120 minutos	6
4	Leve	Degradación leve del servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero que no impide la operación.	<=40 minutos	<=240 minutos	8

Notas:

1. Los niveles de servicio requeridos son solo para el horario hábil de Licencias de Conducir (lunes a viernes, de 8:30 a 18:30, excluyendo festivos legales). Y no hábil sábado de 8:30 a 14:00 horas.
2. Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, desde el envío del correo electrónico enviado por el IMC informando el caso.
3. Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado el IMC por correo electrónico.
4. Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y al menos el 85% de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados en cada nivel.
5. Solo se consideran para la cantidad de incidentes máxima por mes los que son de exclusiva responsabilidad del Contratista, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
6. No se considera incidente, una indisponibilidad o degradación de servicio originada en una mantención programada del Sistema.



Tabla 4: Corrección de Problemas

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA PLANIFICACIÓN
1	Problema Crítico	Genera incidente crítico	<= 5 días hábiles
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 5 días hábiles
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 10 días hábiles
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 10 días hábiles

Nota:

1. El tiempo de planificación se mide desde la entrega del informe causa raíz y es el tiempo máximo en que el proveedor entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
2. Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario al menos para el 90% de los problemas se entregó la planificación de la corrección en los plazos indicados en cada nivel.
3. El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte del Contratista.

Tabla 5: Atención de requerimientos

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA SOLUCIÓN
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder, en menos de 2 horas hábiles.	2 horas hábiles
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 4 horas hábiles.	4 horas hábiles
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 1 día hábil.	1 día hábil
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver en menos de 3 días hábiles.	3 días hábiles
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad, a resolver en menos de 6 días hábiles.	6 días hábiles
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Notas)

Notas:

1. Se entiende por Consulta, el requerimiento sencillo que no involucran un análisis y pauta de solución, se puede entender como la entrega de un dato o información relacionada al Servicio.
2. Los Requerimientos en general involucran un análisis y una pauta de solución conocida o por desarrollar.
3. El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de la solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.
4. Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario al menos el 90% de los requerimientos se solucionó en los plazos indicados.
5. Se consideran requerimientos rutinarios al menos los siguientes: altas, modificaciones y bajas de usuario, restablecimiento de contraseñas y otros que el proveedor deberá indicar.



Tabla 6: Entrega Documentos

N°	Documento	SLA
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
3	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente, junto con la factura.
4	Informe Capacity Planning	A acordar con el proveedor. Se debe considerar al menos 4 veces durante el servicio 2.
5	Plan de continuidad (BCP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual.
6	Ejecución BCP e informe	A convenir entre el mes n° 8 y n° 12 desde el inicio del soporte mensual.
7	Plan Recuperación Desastres (DRP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual.
8	Ejecución DRP e informe	A convenir entre el mes N° 8 y 12 desde el inicio del soporte.
9	Política de Seguridad	Mes N° 3 desde el inicio del soporte mensual.
10	Plan de Seguridad	Mes N° 4 desde el inicio del soporte mensual.
11	Plan de Acción Auditoría	Un mes después de la fecha de entrega del informe final de auditoría.

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

Tabla 7: Monitoreo

N°	Actividad	SLA	SLO
1	Detección de umbral sobrepasado en componente crítico*	<= 3 minutos	>=95% de los eventos en horario hábil y no hábil Licencias de Conducir
2	Detección de umbral sobrepasado en componente normal*	<= 15 minutos	>=90% de los eventos en horario hábil

Nota: El Proveedor deberá informar durante el período de estabilización del Sistema la lista de componentes de **LA SOLUCIÓN** que son críticos y normales, además de los umbrales de monitoreo que tiene definido.

Tabla 8: Mantenimiento preventiva

N°	Actividad	SLA
1	Aplicación actualización crítica, según declaración de fabricante	Hasta 3 meses desde la fecha de liberación de la actualización.
2	Aplicación de versión, release o parche del Software desarrollado por el Proveedor	A convenir con el IMC.
3	Mantenimiento preventiva rutinaria	A convenir con el IMC.
4	Aplicación de medida por alerta en componente crítico	<= 10 minutos horario hábil DOM
5	Aplicación de medida por alerta en componente normal	<= 30 minutos horario hábil DOM

Nota:

1. El tiempo de aplicación de medida por alerta se mide desde la detección.
2. Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se dan por aceptados cuando en un mes calendario al menos el 90% de las actividades se realizaron en los plazos indicados.



Tabla 9: Mesa de ayuda

TIPO HORARIO	DÍA	HORARIO	UPTIME
Hábil Licencias de Conducir	Lunes a Viernes	08:30:00 - 18:30:00	99,5%
No Hábil Licencias de Conducir	Sábado	08:30:00 – 14:00:00	99,5%

ACTIVIDAD	SLA	HORARIO	SLO
Atención de llamada	<=3 minutos	08:30:00 - 18:30:00	70%
Atención de llamada	<=5 minutos	08:30:00 - 18:30:00	85%
Atención de llamada	<=8 minutos	08:30:00 - 18:30:00	100%

20. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN DEL PROYECTO

El proyecto de Implementación del nuevo Sistema, como parte de **LA SOLUCIÓN**, se dará por aprobado con el concurso de las siguientes condiciones:

N°	DOCUMENTO
1	Matriz de funcionalidades aprobada por el IMC y Licencias de Conducir.
2	Pruebas funcionales aprobadas por el IMC y Licencias de Conducir.
3	Documentación del proyecto aprobado por IMC y Licencias de Conducir.
4	Cheklis Técnico aprobado por IMC.

Se estima un período de estabilización de **LA SOLUCIÓN** de uno a tres meses. Durante este periodo, si bien estará en operación el Servicio de Soporte Mensual, cualquier modificación, implementación, capacitación que sea necesaria realizar para el adecuado funcionamiento de **LA SOLUCIÓN**, su ejecución y desarrollo será de responsabilidad de la empresa sin costos adicionales para el Municipio.

21. MATRIZ DE ESCALAMIENTO

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

El Contratista deberá disponer de un responsable de servicio como punto único de contacto, que será la primera línea de escalamiento, por ejemplo, ADM (Account Delivery Manager).

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

Nivel	ROL	Homologación de cargo
1	IMC	ADM/Coordinador del Servicio/Gestor de contrato
2	Jefe de Licencias de Conducir	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe Departamento Servicios TI	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director Tránsito	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Director de Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
6	Director Administración Municipal	Gerente General

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

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right and several smaller ones below it.



22. GARANTÍA

El Contratista deberá corregir a su entero costo todos los problemas surgidos o defectos en cualquier componente parte de **LA SOLUCIÓN**, así como atender y resolver todos los incidentes que son de su responsabilidad.

El Contratista procurará asignar para el desarrollo y soporte de **LA SOLUCIÓN** el personal más idóneo, con las competencias demostrables según sus roles y responsabilidades asignadas. Sin perjuicio de esto, la Municipalidad, a través de su IMC, podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato cambio del personal asignado por el Contratista de incurrir en errores, desatenciones, falta de diligencia u otros hechos que la Municipalidad considere grave y que cuestionen seriamente la competencia del personal asignado por el Proveedor para dar el Servicio.

Al menos una vez al año deberá implementar las mejoras que son parte de su programa de mejoramiento continuo, sin costo para la Municipalidad.

23. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

El Contratista se obliga durante un período de 6 meses antes del término del contrato, a facilitar todos sus recursos humanos y técnicos para la migración hacia un sistema propio de la Municipalidad o de otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

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

El alcance de las actividades a desarrollar por el Contratista que termina el contrato se limita a las relacionadas a su Sistema y, por lo tanto, no es responsable de la implantación exitosa del nuevo Sistema, así como del plan de proyecto u otras actividades que no tengan que ver estrictamente con su Sistema y los datos contenidos. Esta obligación se extingue al finalizar el contrato, sin embargo, de encontrar errores posteriores al término del contrato, como datos incorrectos proporcionados por el Contratista u otros que son de su responsabilidad deberá subsanarlos a su entero costo hasta por un plazo de 3 meses de finalizado el contrato.

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

El Contratista deberá asignar un Jefe de Proyecto que coordinará internamente con sus propios equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del Nuevo Proveedor, quien liderará y es responsable de la Migración e Implantación del nuevo Sistema.

La Municipalidad llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del Proveedor adjudicado y por tanto lo notificará formalmente a través del Libro de Servicios cuando el Contratista incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulación de 3 o más hojas de servicio, se considerará incumplimiento de contrato y se procederán aplicar multas o cobro de boletas de garantía según se indique en los términos administrativos de este



contrato, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los perjuicios ocasionados a la Municipalidad.

24. EXPOSICIÓN TÉCNICA

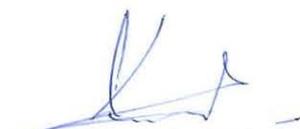
Para la revisión del cumplimiento de a lo menos el 90% de los requisitos funcionales señalados en el Formulario N° 7, la comisión evaluadora, una vez realizada la apertura de las ofertas, coordinará una reunión con las empresas oferentes de manera que éstas hagan una exposición del Sistema de Licencias de Conducir.

El calendario de estas reuniones se publicará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl donde se indicará el lugar y hora en que se recibirá a cada oferente, dichas reuniones se realizarán siempre en dependencias municipales y tendrán una duración máxima de 3 horas, por lo que los oferentes deberán proveer de todo el equipamiento necesario que permita efectuar la revisión y pruebas adecuada de los sistemas licitados.

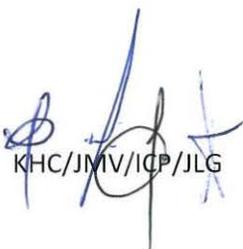
25. DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

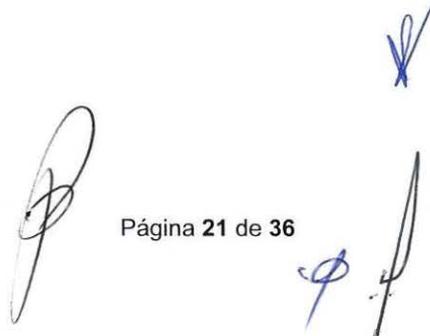
En el interés de facilitar la comprensión de las funcionalidades que poseen los actuales sistemas, se anexan al presente documento lo siguiente:

- Anexo A:** FUNCIONALIDADES SISTEMA LICENCIAS DE CONDUCIR
- Anexo B:** INTEGRACIÓN CON SISTEMAS MUNICIPALES Y ENTIDADES EXTERNAS
- Anexo C:** REQUERIMIENTOS DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL


CARLOS FERNÁNDEZ PERAGALLO
Coordinador Dirección Tecnología y Gestión
Digital


MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
DIRECCIÓN DE TRÁNSITO
JUAN PABLO CONTARDO DÍAZ-MUÑOZ
Director de Tránsito


KHC/JMV/ICP/JLG





ANEXO A: FUNCIONALIDADES SISTEMA DE LICENCIAS DE CONDUCIR

I. Situación Actual.

1. Funciones del Departamento.

- Otorgar, renovar, suspender y caducar Licencias para conducir vehículos e informar de estos antecedentes al Registro Nacional de Conductores.
- Solicitar el informe de antecedentes para los postulantes a conductores.
- Efectuar los exámenes sensosicométricos a los postulantes a conductores no profesionales y profesionales.
- Efectuar el examen práctico de conducción y teórico a los postulantes a obtener licencias de conducir.
- Registrar los cambios de domicilio en las Licencias de Conducir, y en el archivo del Departamento.
- Confeccionar informes Técnico Médico solicitados por los Juzgados de Policía Local u otras reparticiones competentes para solicitarlos.
- Mantener actualizado el archivo y registro de Licencias de Conducir.
- Supervisar y gestionar sistemas de control para el otorgamiento y control de licencias de conducir.
- Velar por la aplicación de las normas generales sobre licencias de conducir, fiscalizando el cumplimiento de la ley N° 18.290, decreto supremo N° 170.
- Definir los sistemas de control y velar por el adecuado almacenamiento y archivo de la información relacionada con el registro comunal de licencias de conducir emitidas y otorgadas, según lo establece la normativa legal vigente.
- Visar documentos de obtención y/o renovación de Licencias de Conducir.
- Velar por el estricto cumplimiento de los contratos y convenios asignados al departamento.

2. Funciones Sección Licencias de Conducir.

- Recepcionar y verificar la documentación para la obtención de primera licencia de conducir.
- Verificar la idoneidad moral, física y síquica de los conductores conforme a lo establecido en la Ley N° 18.290 y DS N° 170
- Efectuar el otorgamiento, no otorgamiento y denegaciones de solicitudes licencias de conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el otorgamiento de duplicados de licencias de conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el registro de los cambios de domicilio en las Licencias de Conducir, según lo establece la normativa legal vigente.
- Efectuar el cambio de las especies valoradas de licencias de conducir por cambio de datos, solicitado por los usuarios.
- Establecer un circuito por las vías públicas que reúna características generales de tránsito además de las condiciones de seguridad para rendir exámenes prácticos, según lo establece la normativa legal vigente
- Velar por la mantención del instrumental médico especializado del gabinete Psicotécnico.
- Gestionar el funcionamiento del sistema computacional del Servicio de Registro Civil e Identificación para la obtención de las solicitudes de certificados de antecedentes de conductores.
- Determinar los valores de licencias de conducir anualmente, según la Ordenanza Municipal.
- Procesar las solicitudes de devolución de dinero de licencias de conducir.
- Estudiar y proponer mejoras a su jefatura, sobre el proceso de licencias de conducir.
- Controlar, administrar y supervisar contratos y convenios que mantiene la Sección de Licencias de Conducir con otras entidades gubernamentales y privadas.
- Supervisar la aplicación de las modificaciones a la Ley de Tránsito y otras normativas aplicables.
- Mantener un Gabinete Técnico autorizado por el Ministerio de Transporte, según lo establece el Decreto N° 97 de dicha Subsecretaría.



- Confeccionar informes Técnico-Médico.
- Mantener un archivo sobre la base de carpetas individuales por cada postulante a licencia conducir, el que deberá permitir el resguardo fiel de los documentos y datos que en ellos consten, además de la obtención rápida y oportuna de los datos que se requieran, según lo establece el Artículo N° 15 del decreto N° 170.
- Gestionar el envío en archivo plano y firma digital, las licencias otorgadas o denegadas al Servicio de Registro Civil e Identificación.
- Gestionar el escaneo y envío de antecedentes personales a otros municipios.
- Gestionar el envío de documentos de licencias de conducir al archivo externo.

3. Procesos Administrativos.

Se describen las funciones y labores administrativas del Proceso de Otorgamiento de Licencias de Conducir.

3.1 Entrega de número de atención

El módulo de entrega de números de atención, deberá ser un Tótem de auto atención, con pantalla táctil y de estructura sólida, el que deberá permitir el ingreso de los usuarios por número de Rut, desplegar un listado de opciones que irán desde la entrega de número de atención, estado de solicitudes anteriores, aclaración de anotaciones vigentes, derivación a exámenes pendientes, entre otros, una vez ingresados los datos del solicitante deberá imprimir el número de atención.

Deberá además, registrar la hora de ingreso del usuario y el tiempo que demora en ser llamado por el recepcionista.

3.2 Módulo de Recepción de Documentos

El recepcionista llamará por número de atención a los postulantes a licencias de conducir, el llamado se reflejará en las pantallas LED propuesta para este servicio.

El sistema deberá traer todos los datos personales del usuario, al momento en que el recepcionista llame por número de atención. Solo para el caso de usuarios que tengan trámite realizado anteriormente. De lo contrario deberá permitir el ingreso de datos nuevos.

Deberá además, identificar el trámite que el usuario desea realizar.

Deberá mostrar una grilla con todos los postulantes a licencias y el trámite solicitado, además de permitir filtrar por trámite para una mejor atención.

El sistema deberá permitir la impresión de todos los formularios legales exigidos para el otorgamiento de licencias de conducir. Estos deberán salir impresos con todos los datos del usuario y otros necesarios para ser enviados a las respectivas instituciones.

Los formularios son los siguientes:

- Declaración jurada simple Ley N° 20.000 (para todo tipo de trámite).
- Declaración jurada simple para control con extravío.
- Declaración jurada simple por extravío.
- Declaración simple de no hay trámites pendientes en otros municipios.

El sistema debe contemplar la toma de fotografía del usuario y la impresión de un voucher de pago del servicio otorgado.

El sistema deberá permitir incluir cualquier otro formulario exigido.

3.3 Módulo de Caja

La actividad de caja, donde se pagará la respectiva licencia de conducir, deberá ser parte integral del sistema de licencia de conducir.



Una vez aprobada la actividad de recepción de documentos, el cajero deberá ver reflejado en su grilla los usuarios disponibles para pago.

Una vez que de por pagada la licencia de conducir en el sistema, podrá imprimir el comprobante de pago y dar paso a la siguiente actividad. De lo contrario deberá quedar como pendiente de pago.

El sistema de caja deberá entregar reportes con la siguiente información:

- Cantidad de ingresos diarios.
- Cantidad de pagos anulados.
- Cuadratura diaria de emisión de boletines de pago v/s pagos realizados.
- Reporte mensual de venta de Licencias de Conducir.
- Y otros necesarios para la gestión.

El sistema deberá permitir la integración con Tesorería Municipal para llevar a cabo el ingreso diario de los montos.

3.4 Módulos de Exámenes Psicosensométrico y Evaluación Médica.

Una vez tomada la fotografía, el usuario deberá esperar ser llamado para rendir los exámenes Psicosensométricos correspondientes.

- **Examen Psicométrico:** se refiere a la reacción simple (freno) y coordinación motriz (test punteado y palanca).
- **Examen Sensométrico:** se refiere a las condiciones físicas (agudeza visual, perimetría visión de profundidad, visión nocturna, encandilamiento recuperación del encandilamiento, visión de colores y audiometría).
- **Entrevista Médica:** se refiere a la revisión de los resultados de los exámenes rendidos por los postulantes por parte de los Médicos del Gabinete Psicotécnico.

Para llevar a cabo la toma de exámenes, el examinador técnico, deberá visualizar en el sistema un listado con los usuarios en espera.

El sistema deberá permitir ingresar observaciones sobre la toma de exámenes, como por ejemplo visión corregida y/o lentes intraoculares.

Una vez atendido el postulante, será derivado al médico correspondiente.

El sistema deberá adaptarse a cambios, si es necesario, para la toma de exámenes.

El sistema deberá permitir trabajar en forma integrada al sistema para la toma de exámenes psicosensométricos.

El sistema de licencias de conducir, deberá validar y registrar los resultados de los exámenes psicosensométricos que los usuarios rendirán en los equipos de la empresa que provee el servicio para tal efecto. Para esto, el sistema deberá tener una malla de validaciones, con los parámetros establecidos por ley, para verificar de los resultados obtenidos, los que finalmente serán evaluados por médico del Gabinete Técnico.



Los médicos deberán ver en pantalla los resultados de los exámenes rendidos por los postulantes, además, deberán tener la opción de ingresar toda la información necesaria de las conductas observadas al hacer la entrevista personal.

El médico podrá dejar pendiente algún postulante, si así lo estima pertinente o dar una segunda oportunidad para los que reprueben alguno de los exámenes descritos. Para esto, el sistema deberá permitir que el médico ingrese cualquiera de las opciones nombradas.

El médico deberá tener la opción de aprobar una de las clases, en caso que el postulante haya solicitado dos o más, debiendo el sistema dar la opción de otorgar la licencia aprobada.

El sistema deberá dar la opción de imprimir los resultados de los exámenes dados por los postulantes, así como también, la impresión de auto consultas médicas para los postulantes que, a criterio del médico, sean derivados a algún especialista.

3.5 Módulo de Examen Teórico de Conducción

Esta actividad comprende la toma del examen teórico de conducción. El examinador deberá visualizar en el sistema el listado de los usuarios para rendir el examen, los que irá llamando por número de Rut, a través, de una pantalla dispuesta para el público.

El sistema deberá:

- Mostrar el examen por pantalla, donde el postulante pueda ir seleccionado las alternativas correctas, a través, de un sistema touch.
- Generar el examen en forma aleatoria y diferenciarlo por tipo de clase solicitada.
- Controlar los tiempos del examen por clase.
- Ser flexible ante cualquier actualización de los cuestionarios exigidos por Ley.
- Imprimir los resultados de los exámenes rendidos.
- Entregar fecha para los postulantes que queden pendientes.
- Generar un reporte con los postulantes aprobados, reprobados o pendientes.

El sistema deberá permitir la integración con la aplicación del Ministerio de Transporte para la toma del examen.

3.6 Módulo de Examen Práctico de Conducción

En esta etapa el postulante deberá rendir su examen práctico en vehículo motorizado y así demostrar su capacidad de conducción.

El inspector deberá contar con equipos TABLET u otros con baterías de larga duración, que muestre un listado de los postulantes, evaluar las conductas mientras estén rindiendo el examen y enviar los resultados en línea al sistema.

El equipo a utilizar deberá contar con el sistema de Licencias de Conducir, red de WI FI y otros que se requieran para el funcionamiento.

3.7 Módulo de Emisión de Licencias de Conducir

Una vez terminada la evaluación del postulante se procederá a la emisión de las licencias de conducir.

Esta etapa cuenta de tres actividades:

- **Ingreso de antecedentes:** se refiere al ingreso del número de certificado de antecedentes al sistema de licencias de conducir.
- **Impresión de resultado de exámenes:** se refiere a la impresión automática de los exámenes dados por los postulantes.



- **Emisión de licencia de conducir:** esta actividad contempla la impresión de las licencias de conducir, por lo que el sistema deberá contemplar las siguientes modalidades:

El encargado de la impresión de las licencias de conducir deberá visualizar en el sistema, un listado con todas las licencias listas para imprimir y la hora en que inició el trámite, además, de ver toda la información referente al usuario para poder corregir errores.

El sistema deberá permitir filtrar por tipos de clase solicitada, aprobadas, denegadas y no otorgadas, así como también por tipo de trámite.

3.8 Módulo de Revisión y Control de Licencias de Conducir

El encargado del control y revisión de las licencias de conducir deberá visualizar en el sistema, un listado con todas las licencias listas para revisar, además el sistema debe permitir dejarlas en estado de aprobadas o pendientes.

3.9 Módulo de Entrega de Licencias de Conducir

Una vez que la licencia esté lista para ser entregada, el encargado deberá contar con un sistema que permita visualizar las licencias aprobadas o pendientes, según los resultados de la revisión anterior y registrar la licencia al momento de entregarlas.

Complementario a lo anterior, el sistema deberá entregar un listado con los usuarios que vienen a retirar su licencia para ser atendidos por orden de llegada.

Este sistema deberá entregar un reporte diario de las licencias entregadas y pendientes.

3.10 Módulo de Archivo de Tránsito

En esta etapa, el sistema deberá permitir que el encargado realice la cuadratura diaria de las licencias entregadas y listas para archivar, por lo que el sistema debe mostrar en pantalla un listado con las licencias entregadas diariamente. Dicho listado deberá contener Rut, Nombre, Fecha de Entrega.

El sistema deberá permitir el ingreso de las solicitudes de antecedentes de otros municipios, hacer el seguimiento del estado de la solicitud, enviado o pendiente guardar fecha de ingreso y de respuesta. Además, de entregar los informes mensuales correspondientes con su respectiva medición, es decir, lo solicitado v/s lo respondiendo.

El sistema debe permitir generar archivos planos con las licencias de conducir otorgadas y denegadas, según legislación vigente.

Para el proceso de escaneo de documentos, el sistema deberá permitir almacenar, adjuntar y tener disponible los documentos escaneados para consultas.

Los documentos a escanear son todos aquellos requisitos necesarios para la obtención de licencias de conducir, además de los generados, producto de las evaluaciones de los postulantes.

En términos generales se deben escanear:

- Formulario N° 8 de licencia de conducir
- Certificado de estudios
- Certificado de antecedentes
- Aclaración de partes si corresponde
- Resolución de juzgados
- Resultado de exámenes teóricos y prácticos



- Evaluación médica
- Y otros que se generen producto del desarrollo del proceso.

El sistema debe considerar para cada etapa del proceso un módulo de atención independiente para el desarrollo de las funciones específicas.

II. Sistema Computacional.

MENÚ PRINCIPAL SISTEMA LICENCIAS DE CONDUCIR.

Este menú cuenta con 2 opciones.

ARCHIVO. Esta opción permite acceder a:

- Cambio de Usuarios:** permite cambiar de usuario sin necesidad de salir de la aplicación.
- Cambio de Password:** permite cambiar la password de entregada al sistema de los usuarios.
- Salir:** permite cerrar el sistema de licencias de conducir.

VER. Dentro de esta opción se encuentra la opción **MENÚ**, ventana que habrá un submenú de opciones del sistema, las que se describen a continuación:

1. MENÚ:

1.1. LICENCIAS: despliega la totalidad del menú del sistema en las siguientes actividades:

A. ADMINISTRACIÓN SISTEMA: esta opción permite ingresar los parámetros que utiliza el sistema, estos parámetros son:

- Plantillas / Palabras Claves Word**
 - Plantillas
 - Palabras Claves Word
- Procesos**
 - Actualizar Direcciones SQL
- Parámetros Generales:**
- Parámetros Locales:**
- Pies de Firma:** permite el ingreso de los encargados para firma
- Perfiles de Usuarios y Accesos:** mediante esta opción permite la creación de usuarios con la asignación de su perfil y accesos a las distintas opciones del sistema.
- Otros datos paramétricos:**
 - Tipos de Solicitud.
 - Tipos de Trámites.
 - Combinaciones Válidas.
 - Tipos de Bloqueo.
 - Códigos de Ruta.
 - Definición de Ruta.
 - Capítulo Examen Teórico.
 - Preguntas examen Teórico.
 - Marcha al Ingresar.
 - Comunas.
 - Clases.
 - Estado.
 - Escuela de Conductores.
 - Tabla excluye preguntas examen teórico.
 - Muestra exclusión por pregunta.
 - Clases por solicitud.
 - Tabla de Valores.



- Durmiente recepción de pago.
- Fechas no hábiles de atención.
- Tabla tipos de certificados.
- Referencias Modificaciones para el Administrador.
- Tabla tipo de denegaciones.
- Tabla tipos de denegaciones por etapa.
- Tabla periodos de denegación.
- Tabla tipo de vehículos.
- Tabla tipo de cargos.
- Tabla de IP.
- Tabla de Usuarios y Dirección IP.
- Tabla tipos de Solicitudes Tótem.
- Tabla Tipos de Documentos.
- Tabla Tipos de Movimientos.
- Tabla de Instituciones para clases Especiales.
- Tabla de Fases Producto No Conforme.
- Tabla Tipos de Anulaciones.
- Tabla de Profesiones.
- Tabla de Módulos.
- Tabla Tipos de Restricciones.
- Tabla Parámetros Exámenes.
- Mantención Relación Trámites Documentos.
- Mantención Pie de Firma Informes.
- Tabla de Circuitos Examen Práctico.
- Tabla de Maniobras Examen Práctico.
- Tabla de Relación Circuito- Maniobra.
- Tabla de Alias- Complemento Domicilio.
- Tabla Tipos de Envío.
- Tabla Destinos.
- Tabla Tipos de Enfermedades
- LOG del sistema.
- Conexión MTT.
- Seteo de Vista Previa.
- Seteo Impresoras de Emisión.
- Extracción Exámenes Petrinovic.
- Liberación Solicitudes Petrinovic.
- Tabla Equivalencia Agudeza Visual.
- Tabla Giros Varios.
- Elimina Examen Teórico.
- Respaldo de Seguridad.

h) Solicitud: permite ver la lista de espera de vecinos y usuarios que requieren del servicio. Además, permite efectuar el ingreso de las solicitudes de licencias de conducir, toma de fotografía a los usuarios e impresión de voucher de pago con código de barra.

i) Caja: este módulo permite recepcionar el pago de las solicitudes de licencias de conducir y emitir el comprobante de pago de acuerdo al formulario municipal. Este módulo debe estar integrado con el Sistema de Tesorería Municipal

j) Examen Psicométrico: Permite la evaluación psicométrica de los postulantes a licencias de conducir y la validación de los parámetros establecidos conforme a los datos que debe obtener desde el equipamiento para la toma de estos exámenes (Petrinovic).



- k) **Examen Sensométrico:** Permite la evaluación Sensométrico de los postulantes a licencias de conducir y la validación de los parámetros establecidos conforme a los datos que debe obtener desde el equipamiento para la toma de estos exámenes (Petrinovic).
- l) **Examen Médico:** este módulo permite visualizar los resultados de los exámenes psicosenométricos y permite el ingreso de las observaciones de la entrevista personal realizada por el médico.
- m) **Examen Teórico:** registra el resultado del examen teórico de conducción vía integración con el Ministerio de Transporte.
- n) **Examen Práctico:** registra el resultado de la evaluación de conducción vial.
- o) **Antecedentes:** este módulo permite el ingreso de datos del certificado de antecedentes de conductor.
- p) **Emite Licencias:** esta opción permite la impresión de la licencia de conducir, agrupadas por distintos filtros tales como: tipo de licencias; fecha; hora; tipo de solicitud, etc.
- q) **Revisión de Licencias:** permite la autorización para la entrega de la licencia de conducir o en su defecto dejarla pendiente por: falta de requisitos, aclaración de partes u otros.
- r) **Entrega de Licencias:** este módulo permite registrar la entrega de la licencia de conducir a los usuarios.
- B. CUPOS DE ATENCIÓN INTERNET:** el sistema permite disponibilidad de números por Internet.
- a) Generación de Cupos de Atención Internet
- b) Solicitud de Horas por Internet
- c) Consulta Reserva de Horas
- d) Consulta reserva de Horas por Día
- C. CONSULTAS:** El sistema permite la generación de consultas varias tales como:
- a) Consulta de Vecinos y Usuarios
- b) Consulta Alfabética de Vecinos y Usuarios
- c) Consulta Tiempos de Atención por etapa
- d) Consulta por Fecha de Solicitud
- e) Consulta Histórica por Contribuyente
- f) Consulta Bloqueo por Contribuyente
- g) Consulta por Fecha Cobro Antecedente
- h) Consulta por Fecha de Emisión
- i) Consulta de Atenciones
- j) Consulta Solicitudes por Estado
- k) Consulta de Observaciones
- l) Consulta de Pendientes
- m) Consulta de Atenciones (plasma)
- n) Consulta de Atenciones (Tótem)
- o) Consulta Direcciones Válidas
- p) Consulta de Solicitudes Pendiente (Impresión)
- q) Consulta de Atenciones Diarias
- r) Consulta de Licencias Entregadas
- D. LICENCIAS:** esta opción permite el ingreso de datos y control interno de algunos parámetros tales como:
- a) Retenciones
- Ingreso Licencias Retenidas
 - Licencias Remitidas
 - Ingreso Licencias otras Comunas
- b) Control de Folio



- c) Control de Folios Boletín de Pago
- d) Mantención Folios Emitidos para Pago
- e) Bloqueos de Licencias
- f) Bloqueos de Folios de Escuelas
- g) Modificaciones Varias
- h) Incorporación a Ruta Actual
- i) Modifica Selección
- j) Bloqueo Licencia por Folio
- k) Mantención de Folios
- l) Generación Giro Antecedentes
- m) Generación Ruta Exámenes
- n) Genera Giro Actualizado
- o) Actualiza Huella
- p) Generación Giros Varios
- q) Solicitud

E. DENEGACIONES Y NO OTORGAMIENTO: Esta opción permite el ingreso y control de los estados de las licencias denegadas y No otorgadas.

- a) Consulta de Denegaciones y No Otorgamiento
- b) Ingreso de Denegaciones
- c) Ingreso de Apelaciones
- d) Consulta de Resoluciones Denegaciones
- e) Impresión de Denegaciones y No Otorgamiento
- f) Envío de Denegaciones al Registro Civil

F. MÓDULO DE ARCHIVO INTERMEDIO

- a) Recepción
- b) Consulta Registro por Caja
- c) Control de Archivos

G. INFORMES

- a) Vista Previa
- b) Informes Excel

H. PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS

- a) Publicar Documentos
- b) Consultar Documentos
- c) Visor de Documentos

2. **BARRA DE HERRAMIENTAS:** despliega una barra superior, con los módulos de atención del sistema.
3. **PALETA DE COLORES:** permite cambiar colores de la presentación del sistema.
4. **CONSULTA DE USUARIOS:** despliega una pantalla de consulta de usuarios.
5. **CONSULTA DE ATENCIONES:** despliega una pantalla de consulta de atenciones por fecha y por etapa del proceso.
6. **TIEMPO:** despliega una pantalla con los tiempos de atención entre etapas.
7. **LOG:** permite hacer auditoría por usuario, formulario y estación de trabajo.
8. **CONSULTA DE OBSERVACIONES:** permite consulta histórica datos del usuario.
9. **MAPA:** despliega un mapa que visualiza la toma de exámenes prácticos.



ANEXO B: INTEGRACIONES CON SISTEMAS MUNICIPALES Y ENTIDADES EXTERNAS

DESARROLLO DE WEB SERVICES PARA INTEGRACION CON SISTEMAS MUNICIPALES

• **WEB SERVICES CONSULTA DE MAESTROS**

Los Web Services descritos, tienen como fin validar el ingreso de una dirección de acuerdo con el maestro de direcciones municipal, ingresar pagos al sistema de la Tesorería Municipal y otros a convenir para alimentar el Data Warehouse Municipal.

• **WEB SERVICES CONSULTA MAESTRO DIRECCIONES**

Maestro de direcciones

1. Calle
2. Número
3. Unidad Vecinal
4. Calles aledañas
5. Números aledaños
6. 660.000 propiedades para el maestro local

• **WEB SERVICE PARA INGRESAR LOS PAGOS A LA TESORERÍA MUNICIPAL**

Método y Estructura de Parámetros del Servicio de Pago



El Servicio Web cuenta con un método llamado ENVIOPAGO, el cual tiene un parámetro de entrada llamado CARROXML [String]. A través de este método la aplicación consumidora informará al municipio del pago efectuado y deberá hacerlo a través del formato solicitado en el carro de compras xml definido a continuación.

Parámetro de Entrada CARROXML

Este xml cuenta con una serie de etiquetas o <TAGS> individuales que deben ser enviadas en los formatos descritos más adelante y una serie de etiquetas o <TAGS> agrupadas (o detalle) que podrían repetirse en el carro de compras según la cantidad conceptos pagados.

CARROXML:

```

<CARRO>
  <IDCARRO>numeric(8)</IDCARRO>
  <GLOSA>varchar(255)</GLOSA>
  <RUT>numeric(8)</RUT>
  <VRUT>char(1)</VRUT>
  <APP>varchar(30)</APP>
  <APM>varchar(30)</APM>
  <NOMBRES>varchar(30)</NOMBRES>
  <CALLE>varchar(50)</CALLE>

```



```
<NUMERO>varchar(10)</NUMERO>
<ACLARA>varchar(30)</ACLARA>
<CAJERO>varchar(30)</CAJERO>
<FECHAHORA>varchar(30)</FECHAHORA>
<RENDICION>varchar(8)</RENDICION>
<RECINTO>varchar(12)</RECINTO>
<CODBANCO>numeric(4)</CODBANCO>
<CODCOMUNA>varchar(25)</CODCOMUNA>
<FECHAVENC>varchar(10) dd/MM/yyyy</FECHAVENC>
<CUOTA>varchar(1) 0- 1 - 2</CUOTA>
<DETCARRO>
  <DETROLING>
    <ROLING>varchar(10)</ROLING>
    <IMPTO>numeric(4)</IMPTO>
    <VALORES>
      <DECTA>
        <CTA>numeric(16)</CTA>
        <VALOR>numeric(15)</VALOR>
      </DECTA>
    </VALORES>
  </DETROLING>
</DETCARRO>
</CARRO>
```

Donde:

IDCARRO: Es el número del carro de compras (Identificador de la transacción) informado por la Aplicación consumidora.

GLOSA: Es la glosa que se guardará en los Giros de Ingreso Municipal.

RUT: Rut del Contribuyente

VRUT: Dígito Verificador

APP: Apellido Paterno del Contribuyente. (En Blanco cuando se trate de una Empresa)

APM: Apellido Materno del Contribuyente. (En Blanco cuando se trate de una Empresa)

NOMBRES: Nombre o Razón Social según Corresponda.

CALLE: Calle de la Dirección del Contribuyente.

NUMERO: Número de la Dirección del Contribuyente.

ACLARA: Aclaratoria de la Dirección del Contribuyente.

DETCARRO: Cuerpo del Detalle del Carro NO SE REPITE

DETROL: Detalles de Rol o Roles Pagados. PUEDE REPETIRSE

ROLING: Información del Rol Pagado.

DECTA: Cuerpo del Detalle de Cuentas si corresponde. PUEDE REPETIRSE.

CTA: Tag que indica la Cuenta Contable a la que se cargará el pago.

VALOR: Detalle del valor Pagado que se asignará a esa cuenta.

Como resultado del proceso el Servicio Web devolverá la siguiente estructura XML:

```
<IDCARRO>numeric(8)</IDCARRO>
<GIM>numeric(8)</GIM>
<ESTADO>varchar(255)</ESTADO>
<GLOSA>varchar(255)</GLOSA>
```



Donde:

IDCARRO: Es el número del carro de compras (Identificador de la transacción) informado por la Aplicación consumidora.

GIM: Es el número de Giro de Ingreso Municipal (Folioing).

ESTADO: Indicará el estado de la Transacción. Valores posibles son PAGADO o ERROR. **GLOSA:** Indicará el mensaje de Error cuando lo amerite.

- **WEBSERVICE INFORMACIÓN DATAWAREHOUSE MUNICIPAL**

Entrega información relativa al servicio prestado por el Sistema para gestión con modelos de inteligencia de negocio.



ANEXO C: REQUERIMIENTOS DE EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL

Se detalla la cantidad de puestos de trabajo y sus respectivas necesidades para el funcionamiento del Proceso.

Actividades del Proceso por puestos de trabajo	PC	Multifuncional Láser de escritorio B/N	Impresora Láser de escritorio	Impresora Láser a color	Impresora Térmica	Escáner	Tablet	Cámara Digital	Termo laminadoras	Tótem de auto atención	Pantallas LED
1. Entrega de números de atención	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
2. Módulo Recepción de documentos	4	4	-	-	4	-	-	4	-	-	1
3. Módulo caja	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Módulos Exámenes Psicotécnicos	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
5. Módulos Médicos Psicotécnicos	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Módulo Examen Teórico	7	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
7. Módulo Examen Práctico	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
8. Módulo Emisión de Licencias de Conducir	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-
9. Módulo Control y Revisión	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
10. Módulo Entrega de Licencias de Conducir	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-
11. Módulo Archivo de Tránsito	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
12. Jefaturas	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
13. Secretaría y Gestión	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL EQUIPAMIENTO	31	9	4	5	4	3	3	4	2	1	2

El equipamiento deberá ser reemplazado en caso de fallas u otro evento, para lo que la empresa adjudicada deberá contemplar un stock de equipamiento.

Para la implementación, el oferente debe considerar todo el equipamiento requerido al momento de ofertar el valor total anual del servicio, además, de indicar el valor unitario mensual de cada puesto de trabajo, por posibles aumentos o disminuciones.

Cualquier cambio de equipo propuesto por el oferente deberá ser similar o superior al adjudicado.

La empresa deberá entregar un certificado, que acredite que las licencias instaladas en los equipos corresponden a licencias originales.

La empresa debe considerar dentro del servicio, la entrega de los insumos necesarios para todo el equipamiento computacional señalado.

Todo el equipamiento ofertado por la empresa debe ser con eficiencia energética Energy Star, demostrado a través de los catálogos de los modelos de los equipos ofertados.



➤ **ESPECIFICACIONES DEL EQUIPAMIENTO.**

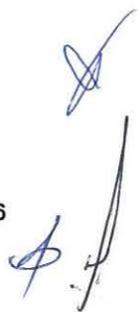
1. Equipamiento para Atención de Público

CPU Intel Core I5 o superior	
AIO / PC	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	HD 160 GB o superior
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Lector de CD
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo
	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
PANTALLA	Monitor LCD 21"
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 de 64bit
	Office Estandar (Excel , Word)
	Antivirus Valido y Actualizado

Nota: Estas características no son aplicables para los equipos de los N° 1, 6 y 12.

2. Equipamiento para Examen Teórico

CPU Intel Core I5 o superior	
AIO / PC	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	HD 160 GB o superior
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Lector de CD
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo
	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
PANTALLA	Monitor LCD 23" o superior touch
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 de 64bit
	Antivirus Valido y Actualizado



3. Equipamiento para Jefaturas, Secretaria y Gestión

AIO / PC	CPU Intel Core I5 o superior
	Placa Madre Intel para Core I5 V/A/L o superior
	HD 160 GB o superior
	Memoria RAM 16 GB o superior
	Gabinete + Ventilador + Fuente de Poder (650 watts o superior)
	Lector de CD
	Teclado USB (nuevos) y Mouse USB óptico (nuevos) + mouse pad
	Tarjeta de red PCI 10/100 Mbps PCI FastEthernet + Integrada de igual tipo
PANTALLA	Puertos USB (2 frontales + 4 posteriores)
Monitor LCD 23" o superior touch	
OTROS	Cables de poder con conectores normales para PC y pantalla
	Cable de red de 2 a 4 mts con conectores RJ-45 (certificados)
	Todos los drivers del hardware o componentes a configurar (en carpeta de partición datos)
	Candado de Seguridad con llave (para asegurar equipo y monitor)
	Sistema Operativo Windows 10 de 64bit
	Office Professional (Excel , Word y Power Point)
Antivirus Valido y Actualizado	

Las características de equipamiento no especificado, como modelo de impresoras, escáner u otro, se definirán en conjunto con la empresa adjudicada.