

31 OCT 2018

PROVIDENCIA,

EX.Nº 1592 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, lo establecido en la Ley Nº19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y en el Decreto Supremo Nº250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada;

**CONSIDERANDO:** Que mediante Memorándum Nº25.818 de fecha 16 de Octubre de 2018 de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para el **“SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**-

**DECRETO:**

- 1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas, que regirán la propuesta pública para el **“SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto.-
- 2.- Llámase a propuesta pública para el **“SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**.-
- 3.- **REUNION INFORMATIVA VOLUNTARIA:** a realizarse en la Sala de reuniones de Secretaria Comunal de Planificación, ubicada en Pedro de Valdivia Nº963, a las 12:00 horas del día 9 de **Noviembre de 2018**.-
- 4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) hasta las 12:00 horas del día 15 de **Noviembre de 2018**.-
- 5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), desde las 20:00 horas del día 22 de **Noviembre de 2018**.-
- 6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** En Dirección de Secretaría Municipal (Avda. Pedro de Valdivia Nº963), hasta las 13:30 horas del día 30 de **Noviembre de 2018**.-
- 7.- **FECHA CIERRE RECEPCION DE OFERTAS:** A las 15:00 horas del día 30 de **Noviembre de 2018**.-
- 8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRONICA:** A las 15:30 horas del día 30 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.Nº69.070.300-9, por un monto de \$1.000.000.-, con vigencia hasta el 10 de **Febrero de 2019**.-
- 10.- El responsable administrativo de esta licitación es doña **CAMILA PALACIOS PEREZ**, de la **SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION**.-
- 11.- 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](http://www.mercadopublico.cl), el día 31 de **Octubre de 2018**.-

HOJA N° 2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1592 / DEL AÑO 2018

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para el “SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACION DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- JULIO ROBERTO LEON GAJARDO  
[REDACTED]  
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- CRISTIAN ALEJANDRO TORRES ROJAS  
[REDACTED]  
DIRECCION DE COMUNICACIONES
- FRANCISCA LORENA ROMERO ZAPATA  
[REDACTED]  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Anótese, comuníquese y archívese.-



EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa



MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal



PLH/MRMQ/IMYJ/vbl

Distribución:

Interesados

Secretaría Comunal de Planificación

Administración Municipal

Dirección de Comunicaciones

Dirección de Tecnología y Gestión Digital

Dirección de Administración y Finanzas

Dirección de Control

Archivo

Decreto en Trámite 2463 /





Providencia

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

Memorando N° 25 818

Antecedente : No hay.

Materia : Solicita aprobación llamado a licitación pública para el "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

PROVIDENCIA, 16 OCT. 2018

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : EVELYN MATTHEI FORNET  
ALCALDESA

A Secretario Municipal  
Decreto E.M.

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 para el "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", para su consideración y trámites correspondientes.

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

- Julio Roberto León Gajardo, [REDACTED] Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
- Cristián Alejandro Torres Rojas, [REDACTED] Dirección de Comunicaciones.
- Francisca Lorena Romero Zapata, [REDACTED] Secretaría Comunal de Planificación.

El responsable administrativo de esta licitación es Camila Palacios Pérez, del Departamento de Licitaciones y Concesiones, y el responsable técnico es José Rocha Arce, de la Dirección de Comunicaciones.

Saluda atentamente a Ud.,

RRC/M/MD/CRP



Distribución/

- Archivo correlativos 2018.
- Archivo "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".

VB 1200  
2737  
31-10-2018

## LICITACIÓN PÚBLICA

### “SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”

#### CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

|                                                                                                                                                                             |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Publicación en Portal Mercado Público<br><a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>                                                                   | 31 de octubre de 2018   |
| Reunión Informativa, de carácter voluntaria, en la Sala de Reuniones de la Secretaría Comunal de Planificación, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, a las 12:00 horas.      | 09 de noviembre de 2018 |
| Presentación de consultas hasta las 12:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>                        | 15 de noviembre de 2018 |
| Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> | 22 de noviembre de 2018 |
| Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaria Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.                                           | 30 de noviembre de 2018 |
| Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:00 horas.                                                                                                                     | 30 de noviembre de 2018 |
| Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.                                                                                                                       | 30 de noviembre de 2018 |





BASES ADMINISTRATIVAS

|                    |                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Licitación Pública | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| Financiamiento     | Presupuesto Municipal                                                                      |

1. GENERALIDADES

ARTÍCULO N°1 DE LA LICITACIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante **la Municipalidad**, requiere seleccionar una persona natural o jurídica, en adelante el Contratista, a fin de encargarle el **"SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, con el objeto contar con un servicio integral de administración y actualización de su página web institucional, en modalidad SAAS (Software como servicio, por sus siglas en inglés), que conduzca al desarrollo e implementación de un nuevo sitio, más accesible, rápido y amigable.

De esta forma, la presente contratación considera las siguientes etapas:

| ETAPA   | DESCRIPCIÓN                                                                       | PLAZO MÁXIMO ASOCIADO |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Etapa 1 | Levantamiento y Análisis de la Situación Actual.                                  | 30 días corridos      |
| Etapa 2 | Propuesta de Mejoras, deberá presentar al menos, tres diseños de nuevo sitio web. |                       |
| Etapa 3 | Implementación y Puesta en Marcha del Nuevo Sitio.                                | 90 días corridos      |
| Etapa 4 | Mantenimiento, Soporte y Mejoras (Hosting).                                       | 36 meses              |

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](http://www.mercadopublico.cl), en adelante el Portal. En este último se publicará el cronograma que registrará el proceso.

ARTÍCULO N°2 TIPO DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se realizará bajo la modalidad **A SUMA ALZADA**, 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, garantías, permisos, 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.

Asimismo, se señala que el presupuesto referencial para el desarrollo de este contrato asciende a un total de **\$56.000.000 (cincuenta y seis millones de pesos)**. Cabe hacer presente que este es un presupuesto **"referencial"**, por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que en caso de recaer la adjudicación sobre una oferta que lo supere, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.

ARTÍCULO N°3 MARCO NORMATIVO DE LA LICITACIÓN

La contratación se registrará 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.





#### ARTÍCULO N°4 REQUISITOS Y CONDICIONES DE LOS OFERENTES

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".

#### ARTÍCULO N°5 DE LAS CONSULTAS Y ACLARACIONES

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](http://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 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](http://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](http://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.**

#### ARTÍCULO N°6 DE LA REUNIÓN INFORMATIVA

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 visita a terreno, 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](http://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 hacerla en español y 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.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



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 inadmisile la oferta.

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

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

A.1.

GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

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, que podrá otorgarse física o electrónicamente considerando lo siguiente:

- 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](http://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](http://www.mercadopublico.cl).

Cualquiera sea la garantía, deberá ser tomada por el oferente, de acuerdo al siguiente detalle:

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emítase a favor de                       | Municipalidad de Providencia                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Rut                                      | 69.070.300-9                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Por un monto igual                       | \$ 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 SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".                                                                                                                                            |
| 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 <b>10 de Febrero de 2019</b> .                                                                                                                                                                                                                     |

- 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.

Devolución de las garantías

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:

- 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](http://www.mercadopublico.cl).
- 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](http://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](http://www.mercadopublico.cl) como **antecedentes administrativos**, los siguientes documentos e información solicitada en los formularios:



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A.2 | <b>FORMULARIO N°1 "INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE"</b> , debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente se individualiza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A.3 | <b>FORMULARIO N°2 "RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE SOCIEDADES OFERENTES"</b> , si el oferente es persona jurídica, debidamente firmado por el oferente o el representante legal respectivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| A.4 | <b>EN CASO DE SER EL OFERENTE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP).</b><br>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.<br>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 | <b>CERTIFICADO DE ANTECEDENTES LABORALES Y PREVISIONALES</b> , 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 | <b>FORMULARIO N°3 "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE"</b> , debidamente firmado por el oferente (si es persona natural) o el representante legal (en caso de ser persona jurídica), la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Declaración de no haber sido condenado</b>, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1°, del artículo 4° de la Ley N°19.886, de Compras Públicas).</li><li>• <b>Declaración de no tener las inhabilidades</b> establecidas en el inciso 6°, del artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;</li><li>• <b>Declaración de no estar la persona jurídica</b> oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.</li></ul> |

**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](http://www.mercadopublico.cl) como **antecedentes técnicos**, los siguientes documentos e información solicitada en los formularios:

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B.1 | <b>FORMULARIO N°4 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE"</b> , debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente declara su experiencia en alguna de las siguientes alternativas: a) <i>servicios relacionados a estrategia digital</i> , o b) <i>levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración</i> , para un mismo mandante por períodos de a lo menos 12 meses ininterrumpidos.<br>Se admitirán contratos desde el año 2013 en adelante, ya sea ejecutados o en ejecución.<br><br>➤ <b>ACREDITACION DE EXPERIENCIA</b><br>Cada una de las experiencias declaradas en el Formulario N°4 deberá ser debidamente acreditada mediante la presentación de cualquiera de los siguientes antecedentes:<br><br>📄 <b>CERTIFICADOS EMITIDOS POR EL MANDANTE</b><br>Certificados emitidos por el mandante del servicio a nombre del oferente, que deberán contar con la siguiente información:<br><ul style="list-style-type: none"><li>a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: <i>servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración</i>.</li><li>b) Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</li><li>c) Identificación de Institución mandante.</li><li>d) Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.</li></ul><br>📄 <b>CONTRATOS</b><br>Se admitirá también para acreditar su experiencia, la presentación de copias de contratos siempre y cuando en éstos se encuentre la siguiente información:<br><ul style="list-style-type: none"><li>a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: <i>servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento,</i></li></ul> |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><i>disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.</i></p> <p>b) Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.</p> <p>c) Identificación de Institución mandante.</p> <p>d) Firma de las partes.</p> <p><b>OTROS</b></p> <p>Otro modo de acreditar la experiencia, <b>sólo para el caso de tratarse de experiencias con servicios públicos</b>, podrá ser a través de la presentación de Órdenes de Compras o Decretos de Adjudicación, siempre y cuando en cualquiera de los casos acompañe la última factura pagada asociada a dicha contratación.</p> <p>Además, se debe hacer presente que para considerar válida la experiencia que se acredite con cualquiera de estos medios (Órdenes de Compras o Decretos de Adjudicación), éstos deberán contener a lo menos la siguiente información:</p> <p>a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: <i>servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.</i></p> <p>b) Vigencia: fecha de inicio y término, o duración.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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 letra B.1 precedente, si fuera el caso.</li><li>Las personas naturales, jurídicas o UTP que deseen participar y que no cuenten con la experiencia señalada, deberán indicarlo en Formulario N°4 de "Experiencia del Oferente" e ingresarlo de igual forma en el Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, firmado por el oferente o su Representante Legal.</li><li>Toda la documentación que respalde la información indicada en el Formulario N°4, deberá ser ingresada al Portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>, como Anexos Técnicos. 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).</li><li>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.</li></ul> <p>No serán considerados aquellos certificados que den cuenta de un trabajo bajo la figura de subcontratación, como tampoco contrataciones donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B.2</b> | <b>FORMULARIO N°5 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"</b> , debidamente firmado por el oferente o su representante legal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>B.3</b> | <p><b>FORMULARIO N°6 "PLATAFORMA HOSTING WEB"</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el proponente indica y detalla el cumplimiento de los requerimientos ahí incluidos.</p> <p>El contenido y acreditación de los ítems será analizado por la Comisión Evaluadora, verificando si da cumplimiento a todos los requisitos descritos, de lo contrario será declarada inadmisibles o fuera de bases.</p> <p><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p> |

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.

φ

X



## C. OFERTA ECONÓMICA

### I. OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL [WWW.MERCADOPUBLICO.CL](http://WWW.MERCADOPUBLICO.CL)

El Proveedor para efectos de ingresar su oferta a través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), deberá considerar:

- Línea 1: Monto Neto Total Etapa 1 + Etapa 2 + Etapa 3 (por única vez).
- Línea 2: Costo Fijo Mensual Neto (1 mes de servicio).
- Línea 3: Costo Variable "por hora de mejoras" (1 hora).

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

Cada proponente debe ofertar por cada uno de estos conceptos, y en concordancia a lo reportado en Formulario N°7, que deberá ser ingresado al Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), como Anexo Económico.

- II. El oferente además deberá adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como **anexo económico**, el siguiente formulario, documento y/o información:

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C.1 | <p><b>FORMULARIO N°7 "CARTA OFERTA"</b>, debidamente firmado por el oferente o su representante legal. A través del cual el proponente oferta cada uno de los servicios e ítems solicitados, los cuales deben incluir gastos generales, utilidades e impuestos, en Unidades de Fomento (UF), cuyos montos deberán ser aproximados hasta a dos decimales.</p> <p>Asimismo, señala los plazos ofertados asociados a las Etapas 1, Etapa 2 y Etapa 3 en días corridos. En caso que los plazos propuestos sean superiores a los indicados en Bases Técnicas, implicará que la oferta sea declarada inadmisibile, durante el proceso de evaluación.</p> <p>Cabe hacer presente que este formulario deberá ser completado en su totalidad, entendiendo que la valorización parcial de éste será causal para declarar inadmisibile la oferta.</p> <p><b>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIO COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</b></p> |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. A vía sólo enunciativa se considerarán todos los gastos de servicios profesionales, licencias, equipos de trabajo, derechos, impuestos, permisos, costos de garantías, como asimismo 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.

Los oferentes podrán 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 incumplimiento de esta indicación hará incurrir al oferente en falta y podrá ser declarada su oferta inadmisibile o no obtendrá el puntaje otorgado en el criterio Cumplimiento de los Requisitos Formales.

## 4. DEL ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

### ARTÍCULO N°10 DE LA INDISPONIBILIDAD DEL PORTAL Y OTROS

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 horas 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.**

## ARTÍCULO N°11 DE LA COMISIÓN Y EL PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

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 Abogado 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 inadmisibile 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 (siempre y cuando no se refiera a alguno de aquellos antecedentes en que se señaló expresamente que su presentación constituyen un requisito de admisibilidad de las ofertas), 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 fuera de bases al oferente 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 un funcionario de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, un funcionario de la Dirección de Comunicaciones y un funcionario de la Secretaria Comunal de Planificación, quienes emitirán el Informe de Evaluación.

φ

5



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 inadmisibile.

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

| CRITERIO            | POND. | DETALLE Y FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OFERTA<br>ECONÓMICA | 80%   | <p><b>1.1 Costo Etapa 1, Etapa 2 y Etapa 3 (20%)</b><br/>La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo a la relación de menor costo, según lo reportado en el punto I, del <b>Formulario N°7</b>, que corresponde a la sumatoria del costo asociado a la Etapa 1, Etapa 2 y Etapa 3. Se le entregará el total del puntaje a la mejor oferta económica (menor valor, impuestos incluidos), a lo cual se le aplicará la siguiente fórmula:</p> <div><math display="block">\frac{\text{Menor Costo Etapa 1 + Etapa 2 + Etapa 3}}{\text{Costo Etapa 1 + Etapa 2 + Etapa 3 (Oferente X)}} \times 100</math></div> <p><b>TOTAL SUBCRITERIO 1.1 = (PUNTAJE) x 0,20</b></p>                                                                                                                                                                |
|                     |       | <p><b>1.2 Costo Fijo Mensual (70%)</b><br/>La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo a la relación de menor costo, a partir de lo reportado en el punto II, letra a), del <b>Formulario N°7</b>. Se entregará el total del puntaje a la mejor oferta económica (menor costo fijo mensual total, impuestos incluidos), que corresponde a lo siguiente:</p> <div><math display="block">\text{Costo Fijo Mensual Total} = (\text{COSTO FIJO MENSUAL} \times 36 \text{ MESES})</math></div> <p>Lo anterior, será analizado aplicando la fórmula que se detalla a continuación:</p> <div><math display="block">\frac{\text{Menor Costo Fijo Mensual Total}}{\text{Costo Fijo Mensual Total (Oferente X)}} \times 100</math></div> <p><b>TOTAL SUBCRITERIO 1.2 = (PUNTAJE) x 0,70</b></p>                                            |
|                     |       | <p><b>1.3 Costo Variable (10%)</b><br/>La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo a la relación de menor costo, según lo reportado en el punto II, letra b), del <b>Formulario N°7</b>, por concepto del valor unitario por hora para mejoras, entregándose el total del puntaje al mejor <b>"Valor Hora Mejoras y Nuevas funcionalidades"</b> (impuestos incluidos), aplicando la fórmula que se detalla a continuación:</p> <div><math display="block">\frac{\text{Menor Valor Hora para Mejoras}}{\text{Valor Hora para Mejoras (Oferente X)}} \times 100</math></div> <p><b>TOTAL SUBCRITERIO 1.2 = (PUNTAJE) x 0,10</b></p> <p><b>Cálculo Oferta Económica</b></p> <div><math display="block">\text{TOTAL PUNTAJE 1} = (\text{SUBCRITERIO 1.1} + \text{SUBCRITERIO 1.2} + \text{SUBCRITERIO 1.3}) \times 0,80</math></div> |
|                     |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| CRITERIO                                                                                                                                                                                                                                                                                          | POND.   | DETALLE Y FÓRMULA DE CÁLCULO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|
| EXPERIENCIA DEL OFERENTE                                                                                                                                                                                                                                                                          | 19%     | <p><b>Formulario N°4 “EXPERIENCIA DEL OFERENTE”</b><br/>Declara y acredita en <b>Formulario N°4</b> su experiencia en alguna de las siguientes alternativas: a) servicios relacionados a estrategia digital, o b) levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración, para un mismo mandante por periodos de a lo menos 12 meses ininterrumpidos, desde el año 2013 en adelante, ya sea ejecutados o en ejecución, acreditados en conformidad a lo establecido en el artículo 9, letra B.1), de acuerdo a la siguiente tabla:</p> <table><tr><th>N° Contratos/Tema</th><th>1</th><th>2</th><th>3 o más</th></tr><tr><td>Estrategia Digital</td><td>10</td><td>20</td><td>30</td></tr><tr><td>Levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración</td><td>40</td><td>50</td><td>70</td></tr></table> <p>Para el puntaje final, se considerará la sumatoria de acuerdo a los puntajes de la tabla anterior.</p> <p><b>TOTAL PUNTAJE 2 = (Σ Puntaje Tabla) x 0,19</b></p> | N° Contratos/Tema | 1       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 o más | Estrategia Digital                                                | 10 | 20 | 30 | Levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración | 40 | 50 | 70 |
| N° Contratos/Tema                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 o más           |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |
| Estrategia Digital                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10      | 20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 30                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |
| Levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración                                                                                                                                                                                | 40      | 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 70                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |
| CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1%      | <p><b>CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (1%)</b><br/>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><tr><th>Detalle</th><th>Puntaje</th></tr><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 <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>.</td><td>100</td></tr><tr><td>Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.</td><td>0</td></tr></table> <p><b>TOTAL PUNTAJE 3 = Puntaje tabla x 0,01</b></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 <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> . | 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 <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> . | 100     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |
| Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.                                                                                                                                                                                                                                 | 0       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                   |    |    |    |                                                                                                                    |    |    |    |

ARTÍCULO N°14 DEL INFORME DE LA COMISIÓN EVALUADORA

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 del "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", 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 mejor Oferta Económica.
- 3

A la mayor Experiencia del Oferente.
- 5

Al mejor puntaje en el Cumplimiento Requisitos Formales de Presentación de la Oferta
- 6

A la oferta que fue ingresada primero al portal Mercado Público (según Comprobante de Ingreso de la Oferta).

4 - 9 6.





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 **inadmisibles** 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.

#### ARTÍCULO N°17 DE LA READJUDICACIÓN

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:

- Desistiera de la celebración del contrato.
- Se encontrara inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato.
- No presentara la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- No entregara todos los documentos requeridos en las Bases para firmar el contrato.
- No suscribiera el contrato dentro del plazo establecido en las presentes Bases Administrativas, por causas imputables a éste.
- Se comprobara la falsedad de alguno de sus antecedentes (sean éstos los utilizados para ofertar y/o para contratar).

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

### 7. DEL CONTRATO

#### ARTÍCULO N°18 VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación y corresponderá los valores indicados en la "Carta Oferta" Formulario N°7, en Unidades de Fomento (UF), e incluirá todos los gastos e impuestos que irroge el cumplimiento total de éste.

Se entenderá por "valor total del contrato" la suma de la Etapa 1, Etapa 2 y Etapa 3 (por única vez), y la Etapa 4, que está compuesta por el costo fijo mensual por los 36 meses y el costo variable por 700 horas destinadas a mejoras.

Φ

X  
A

## ARTÍCULO N°19 DE LA PREPARACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

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 **décimo 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.

## ARTÍCULO N°20 DE LAS FORMALIDADES DEL CONTRATO

- 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, por tratarse de una contratación superior a las 1.000 UTM.
- Las modificaciones de contrato si las hubiere, dentro del transcurso del mismo, se perfeccionarán en la misma forma establecida para el contrato original.

## ARTÍCULO N°21 DE LA DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATAR

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.
- En caso de Unión Temporal de Proveedores, entregar instrumento público que la materializa.
- Carta Gantt detallada con programación de actividades asociadas a cada Etapa del Servicio, de acuerdo a los plazos ofertados.
- Metodología de gestión de riesgo del proyecto, de acuerdo a lo establecido en el punto 4.3.1 de las Bases Técnicas.
- Currículo del equipo de trabajo con cargo y etapa asociada, al igual que del jefe de proyecto.

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

ARTÍCULO N°22 GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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.1, 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:

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emitase a favor de                       | Municipalidad de Providencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Rut                                      | 69.070.300-9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Por un monto equivalente al              | 5% del valor total del contrato [Etapa 1 + Etapa 2 + Etapa 3 + (Costo Fijo Mensual x 36 meses) + (Valor por Bolsa de 700 horas)] 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 SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".                                                                                                                                                           |
| 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, 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 en caso de tener la necesidad de hacerla efectiva. 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.





## ARTÍCULO N°25 DE LA INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO (IMC)

La Inspección Municipal del Contrato, en adelante la IMC, estará a cargo de la Dirección de Comunicaciones. El o los funcionarios que se designen a cargo del servicio serán nombrados mediante Decreto Alcaldicio.

El IMC llevará un Libro de Servicios y 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) Órdenes de Compra emitidas.
- e) Otras observaciones que se establezcan en las bases como órdenes, 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.

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 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 Unidad involucrada 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 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.

*φ*

*X*  
*f*



**9. DE LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO****ARTÍCULO N°28 AMPLIACIONES O DISMINUCIONES DE SERVICIOS**

La Municipalidad se reserva el derecho a disponer al Contratista que amplíe o disminuya los servicios contratados hasta en un 30% del valor total del contrato.

En caso de aumentos o disminuciones del servicio, el Contratista se obliga a respetar los valores pactados en la "Carta Oferta" indicada en el **Formulario N°7**, particularmente referidos al ítem II, letra b), "Valor Hora para Mejoras", dado que se proyecta el uso de una bolsa de 700 horas para estos fines con la misma duración de la Etapa 4 del contrato (36 meses). No obstante, la Municipalidad no estará obligada a usar el total de éstas, ya que dependerá de la necesidad de requerimientos que surjan, pudiendo disminuirlas o incluso aumentarlas a partir del valor unitario de la hora ofertado.

Previo al requerimiento se realizará un análisis sobre la factibilidad de su ejecución, por parte de la IMC y el Contratista.

Todos los aumentos y/o disminuciones 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, en iguales condiciones de monto y plazo que la garantía del contrato original.

En cualquier caso, el monto de estas garantías deberá mantenerse actualizado conforme a los aumentos y/o disminuciones 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.

**10. DEL REAJUSTE****ARTÍCULO N°29**

El contrato no contempla reajuste, debido a los valores se encuentran en Unidades de Fomento (UF).

**11. DE LOS PAGOS****ARTÍCULO N°30**

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

- ✓ **PAGO ASOCIADO A LA RECEPCIÓN DE ETAPAS 1, 2 Y 3 (POR ÚNICA VEZ)**  
Los servicios asociados a la Etapa 1 "Levantamiento y Análisis de la Situación Actual", Etapa 2 "Propuesta de Mejoras" y Etapa 3 "Implementación y Puesta en Marcha", se pagarán una vez ejecutadas en un 100% de cada una de las etapas y recepcionadas de manera conforme por parte de la IMC a través del Libro de Servicios.
- ✓ **COSTO FIJO MENSUAL (SERVICIO MENSUAL)**  
Corresponderá a pagos mensuales, siendo su Valor Mensual el informado en el ítem II, letra a), del Formulario N°7. 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 todas las etapas anteriores.
- ✓ **COSTO VARIABLE (HORAS PARA MEJORAS)**  
Corresponderá a aquellas horas destinadas a mejoras, que podrán ser utilizadas una vez que se haya dado inicio a la Etapa 4 "Mantenimiento, Soporte y Mejoras". El monto a pagar corresponderá al valor unitario informado en el ítem II, letra b), del Formulario N°7 por el número de horas efectivamente ejecutadas. Estas horas serán utilizadas de acuerdo a la necesidad de llevar a cabo mejoras, a partir de requerimientos levantados por la IMC, previa aprobación y autorización de aquél y del Director de Comunicaciones. Dichas horas serán rebajadas de la bolsa de 700 horas dispuestas para estos fines, sin perjuicio de la posibilidad de aumentos o disminuciones de aquellas, conforme a lo dispuesto en el artículo N°28 de las presentes bases.

φ

X  
f





## ARTÍCULO N° 31 PROCEDIMIENTO DE PAGOS

### • ETAPA 1, ETAPA 2 Y ETAPA 3

- Este pago corresponde a los valores informados en el ítem I del Formulario N°7, para cada una de las etapas, aplicando el respectivo impuesto.
- 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°32.
- El valor de la UF a utilizar será el publicado por el Banco Central, correspondiente a la fecha en que hubieren sido recepcionados los trabajos por la IMC a través del Libro de Servicios.
- Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme cada una de las etapas previamente individualizadas, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- El estado de pago deberá ser presentado por el contratista dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC de los servicios prestados, es decir, de la etapa recepcionada.

### • COSTO FIJO MENSUAL

- Su facturación será por mes vencido.
- Los pagos se efectuarán a más tardar dentro de los 30 días siguientes desde que la IMC recepcione conforme la factura, junto a todos los certificados y documentos definidos en las presentes Bases como requisitos para proceder al pago.
- 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.
- 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.
- Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el artículo N°32.
- 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 Costo Fijo Mensual (ítem II, letra a, Formulario N°7), 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.

## ARTÍCULO N°32 DOCUMENTACIÓN PARA PROCEDER AL PAGO DE LOS SERVICIOS

La IMC deberá elaborar Memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes, en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- **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 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 periodo 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 periodo 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.
- **PRODUCTOS ENTREGABLES DE CADA ETAPA**, objeto a pago (etapas 1 a 3), de acuerdo a lo establecido en el punto 4.3 de las Bases Técnicas.





- **INFORME MENSUAL**, identificando los incidentes, tiempos de respuesta y propuesta de mejoras, durante el mes afecto al pago. El presente documento aplica exclusivamente para la Etapa N°4 "Mantenimiento, Soporte y Mejoras".
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- 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.

#### ARTÍCULO N°33 DEL PAGO DEL COSTO VARIABLE (HORAS PARA MEJORAS)

- Ante la necesidad de realizar mejoras durante la Etapa 4 "Mantenimiento, Soporte y Mejoras", la IMC levantará requerimiento a través de Libro de Servicios, y el contratista deberá señalar la cantidad de horas y plazo asociado. Lo anterior será aprobado por la IMC y el Director de Comunicaciones.
- Una vez que las mejoras hayan sido recepcionadas de manera conforme por la IMC, se procederá a emitir a través del portal Mercado Público una Orden de Compra con el valor de horas utilizadas y ejecutadas, de acuerdo al valor unitario de hora informado en el ítem II, letra b) del Formulario N°7. Ésta deberá ser aceptada por el contratista, para posteriormente presentarla dentro de los antecedentes para solicitar su pago.
- El valor de la UF a utilizar será el publicado por el Banco Central, correspondiente a la fecha en que hubieren sido recepcionados los trabajos encargados por la IMC a través del Libro de Servicios.
- 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 ha sido prestado en conformidad a lo requerido y se ha ejecutado en un 100%.

#### ARTÍCULO N°34 CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA FACTURACIÓN

La IMC revisará la factura y el estado de pago, procediendo a su aprobación o rechazo dentro de los 5 días hábiles siguientes a contar de la fecha de presentación de los antecedentes.

Dentro del plazo mencionado, la Municipalidad podrá efectuar alguna observación respecto del contenido de estos documentos.

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

El IMC podrá solicitar la documentación y/o información adicional que estime pertinente para proceder a gestionar los pagos.

El plazo para rechazar la factura será el señalado en la Ley 19.983, de 2004 y sus modificaciones posteriores. Este plazo se entenderá aceptado por el oferente desde el momento de la presentación de su oferta.

#### 12. DE LAS RETENCIONES

##### ARTÍCULO N°35

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°32, 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 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°36

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, no obstante, la aplicación de la multa correspondiente.

#### ARTÍCULO N°37

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°32 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 en terreno, deberá estar debidamente identificado con la credencial correspondiente e informada a 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 y técnicos que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad, relacionados con el Servicio.
  - 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 asociados a cada una de las Etapas del servicio y a todas las obligaciones las condiciones y requerimientos que se establecen para éstas.
  - l) El proveedor adjudicado deberá durante un período de 3 meses antes del término del contrato, 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.
  - 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°46 de estas bases.

#### **ARTÍCULO N°38 DE LA DESIGNACIÓN DEL JEFE DE PROYECTO Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

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.

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 Servicios.

#### **ARTÍCULO N°39 DE LAS RESPONSABILIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Será responsabilidad exclusiva del Contratista, la correcta prestación del servicio contratado, 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°40**

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

*φ*

*k*  
*A*



aprobados por la Municipalidad.

#### ARTÍCULO N°41

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°42

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, el contratista no podrá subcontratar con personas respecto de las cuales, o de sus socios o administradores, concorra 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 valor total del contrato** y deberá contar con el acuerdo de la IMC y el Director de Comunicaciones, registrada en el respectivo Libro de Servicios y aprobada mediante Decreto Alcaldicio.

#### ARTÍCULO N°43

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 la excepción señalada en el artículo anterior.

### 15. DE LOS PLAZOS

#### ARTÍCULO N°44 DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato corresponderá a los plazos en días corridos que indique el proponente en su oferta (Formulario N°7), para la Etapa 1, Etapa 2 y Etapa 3, los cuales no podrán superar el periodo máximo establecido para cada una de ellas. Para el caso de la Etapa 4, ésta se ejecutará en 36 meses. Lo anterior se detalla en la siguiente tabla:

| ETAPA   | DESCRIPCIÓN                                                                       | PLAZO MÁXIMO ASOCIADO |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Etapa 1 | Levantamiento y Análisis de la Situación Actual.                                  | 30 días corridos      |
| Etapa 2 | Propuesta de Mejoras, deberá presentar al menos, tres diseños de nuevo sitio web. |                       |
| Etapa 3 | Implementación y Puesta en Marcha del Nuevo Sitio.                                | 90 días corridos      |
| Etapa 4 | Mantenimiento, Soporte y Mejoras (Hosting).                                       | 36 meses              |

Dichos plazos serán contabilizados a partir de la recepción de cada una de las etapas a través de Libro de Servicios, en conformidad a lo establecido en Bases Técnicas.

### 16. DE LAS MULTAS

#### ARTÍCULO N°45

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 Comunicaciones, 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 del Director de Comunicaciones, y se notificará al Contratista mediante la anotación en el Libro de Servicios.

Si el Contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Director de Comunicaciones, 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 -utilizando para efectos de conversión de la UTM el valor asociado al mes en el cual se efectuará el pago de la multa respectiva-, y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura del Estado de Pago correspondiente al mes en que quedó ejecutoriada la multa.

Con todo, la Municipalidad no podrá aplicar multas que sumadas **igualen o superen el 20% del valor total del contrato**, ya que llegado a este límite, la Municipalidad se reserva el derecho poner término anticipado al contrato, haciendo efectiva la garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato original y sin perjuicio de las demás acciones legales que fueren procedentes.

**ARTÍCULO N°46 TIPIFICACIÓN DE LAS MULTAS Y MONTOS EN UTM**

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 a las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.                                                                                                   | 3 UTM por incumplimiento.                                                                                                        |
| 2  | Incumplimiento de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Servicios.                                                                                                       | 1 UTM por instrucción y por día de atraso, en el caso que la instrucción estipule plazo para su ejecución (superior a 48 horas). |
|    |                                                                                                                                                                                           | 2 UTM por incumplimiento, para instrucciones que deban ser resueltas antes de 48 horas.                                          |
| 3  | Incumplimiento de cualquier SLA (medición trimestral).                                                                                                                                    | 3 UTM por indicador establecido.                                                                                                 |
| 4  | Incumplimiento en la programación establecida en Carta Gantt y plazos ofertados por el proponente, siempre y cuando sea atribuible al contratista.                                        | 5 UTM por día de atraso.                                                                                                         |
| 5  | Incumplimiento en la continuidad de los servicios que afecte en el normal funcionamiento del portal web.                                                                                  | 5 UTM por falla y por cada hora de incumplimiento.                                                                               |
| 6  | No cumplimiento con las garantías de los servicios/ aplicaciones solicitados por Bases Técnicas                                                                                           | 5 UTM por garantía o aplicaciones solicitadas.                                                                                   |
| 7  | Si durante la Etapa 3 "Implementación y Puesta en Marcha", se produjera que un 40% o más de los requerimientos desarrollados reporten errores u observaciones por los usuarios.           | 7 UTM por vez que se cumpla el porcentaje detallado.                                                                             |
| 8  | Si los requerimientos no cubiertos (omisión de una funcionalidad existente en el actual sistema o de los requerimientos adicionales) superan el 20% de las funcionalidades a desarrollar. | 7 UTM por vez que se cumpla el porcentaje detallado.                                                                             |
| 9  | Por cualquier incumplimiento a lo reportado en su Propuesta Técnica.                                                                                                                      | 5 UTM por incumplimiento                                                                                                         |
| 10 | Incumplimiento del periodo de garantía del software, con el objeto de corregir toda falla sin costo para la Municipalidad de Providencia.                                                 | 10 UTM por incumplimiento                                                                                                        |



| N° | MULTA                                                                                                              | MONTO          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 11 | Por el acumulamiento de 3 o más incumplimientos a las obligaciones asociadas a la fase de Transición del Servicio. | 6 UTM por vez. |

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 con el Director de Comunicaciones 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 un Decreto Alcaldicio que prorrogue el contrato.

## 17. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

### ARTÍCULO N°47 DE LA RECEPCIÓN PROVISORIA

- es una recepc. provisoria y definitiva en la ejecución total del servicio o en cada etapa?*
- 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 Comunicaciones.  
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°46.
  - Si el contratista cumple el plazo establecido para solucionar las observaciones, se efectuará la Recepción Provisoria con la fecha correspondiente al término del servicio.

### ARTÍCULO N°48 DE LA LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato. 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:

### ARTÍCULO N°49 DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

- 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.
- Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por el Contratista, la IMC y el Director de Comunicaciones.
- La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio, el que además dispondrá la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- Dicho Decreto será notificado al Contratista por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito y renuncia a toda acción o derecho en relación al contrato.

## 18. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

### ARTÍCULO N°50

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

- La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- Fuerza mayor o caso fortuito debidamente calificado por la Municipalidad.
- Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- 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°37 y siguientes sobre obligaciones y responsabilidades, siendo suficiente para ello el Informe del Director de Comunicaciones, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- f) Cuando el monto acumulado de las **multas cursadas y ejecutoriadas iguale o supere el 20% del valor total del contrato** sin perjuicio de las acciones legales que fueran procedentes.
- g) Si los requerimientos no cubiertos (omisión de una funcionalidad existente en el actual sistema o de los requerimientos adicionales) superan el 20% de las funcionalidades a desarrollar.

El término anticipado del contrato se realizará de forma administrativa, requiriéndose únicamente el informe del Director de Comunicaciones 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°51

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 impletrar 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°52

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°53

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.

  
PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



  
RRC/MMD/CPP

FORMULARIO N°1  
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

|                |   |                                                                                            |
|----------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | : | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| FINANCIAMIENTO | : | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE

|                                                        |   |  |
|--------------------------------------------------------|---|--|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL                                  | : |  |
| CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT                              | : |  |
| NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL<br>(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                                                                                                                |  |

CP # 8





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

|                |                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| FINANCIAMIENTO | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

**RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES**

|                                   |   |  |
|-----------------------------------|---|--|
| ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN | : |  |
| RAZÓN SOCIAL                      | : |  |
| OBJETO                            | : |  |
| CAPITAL                           | : |  |
| SOCIOS (*)                        | : |  |
| ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL | : |  |
| NOMBRE DIRECTORES (**)            | : |  |
| REPRESENTANTE LEGAL               | : |  |
| DURACIÓN                          | : |  |

| NOTAS: |                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (*)    | 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                                                                                                                |  |

74 k



Providencia

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

|                |   |                                                                                            |
|----------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | : | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| 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, de los artículos 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                                                                                                                |  |

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



FORMULARIO N°4

(ANEXO TÉCNICO)

|                |                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | “SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA” |
| FINANCIAMIENTO | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

|                           |  |
|---------------------------|--|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL     |  |
| CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT |  |

A través del presente documento el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en alguna de las siguientes alternativas: a) *servicios relacionados a estrategia digital, o b) levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración*, para un mismo mandante por períodos de a lo menos 12 meses ininterrumpidos. Se admitirán contratos desde el año 2013 en adelante, ya sea ejecutados o en ejecución.

|    |                                             |       |          |  |
|----|---------------------------------------------|-------|----------|--|
| N° | NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN                  |       |          |  |
|    | Persona de Contacto                         |       | Cargo    |  |
|    | Correo Electrónico                          |       | Teléfono |  |
|    | Vigencia del Servicio                       | Desde | Hasta    |  |
|    | Descripción General del servicio contratado |       |          |  |
|    | DOCUMENTO ACREDITADOR                       |       |          |  |

\*Se podrá replicar las veces que sea necesario el cuadro precedente, para la acreditación de la experiencia.

>

ACREDITACION DE EXPERIENCIA

Cada una de las experiencias declaradas en el Formulario N°4 deberá ser debidamente acreditada mediante la presentación de cualquiera de los siguientes antecedentes:

+

CERTIFICADOS EMITIDOS POR EL MANDANTE

Certificados emitidos por el mandante del servicio a nombre del oferente, que deberán contar con la siguiente información:

a)

Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: *servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.*

b)

Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.

c)

Identificación de Institución mandante.

d)

Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.

+

CONTRATOS

Se admitirá también para acreditar su experiencia, la presentación de copias de contratos siempre y cuando en éstos se encuentre la siguiente información:

a)

Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: *servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.*

b)

Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.

c)

Identificación de Institución mandante.

d)

Firma de las partes.

+

OTROS

Otro modo de acreditar la experiencia, **sólo para el caso de tratarse de experiencias con servicios públicos**, podrá ser a través de la presentación de Órdenes de Compras o Decretos de Adjudicación, siempre y cuando en cualquiera de los casos acompañe la última factura pagada asociada a dicha contratación.

Además, se debe hacer presente que para considerar válida la experiencia que se acredite con cualquiera de estos medios (Órdenes de Compras o Decretos de Adjudicación), éstos deberán contener a lo menos la siguiente información:

a)

Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a alguna de las siguientes alternativas: *servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.*

b)

Vigencia: fecha de inicio y término, o duración.

4

\*

6

- Las personas naturales, jurídicas o UTP que deseen participar y que no cuenten con la experiencia señalada, deberán indicarlo en Formulario N°4 de "Experiencia del Oferente" e ingresarlo de igual forma en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://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](http://www.mercadopublico.cl), como Anexos Técnicos.
- **Sólo se aceptará y evaluará la información que posea respaldo en los términos expresados en las bases administrativas (artículo 9 punto B.1).**
- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada durante cualquier etapa del proceso licitatorio, 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, haciendo efectiva la Garantía que corresponda.
- 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                                                                                                                |  |

F. #

✓





**FORMULARIO N°5**  
**(ANEXO ADMINISTRATIVO)**

|                |                                                                                            |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| FINANCIAMIENTO | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

**COMPROMISO DE CONFIDENCIAIDAD 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                                                                                                                |  |

*[Handwritten signatures]*



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

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

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

φ. \$ k





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

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

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

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

## 3.- MODIFICACIONES

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

φ    #    X



#### 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.

CP # f





## 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.

*[Handwritten signatures]*





## 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

φ # L





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.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



Providencia

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**.

*[Firmas manuscritas]*





FORMULARIO N°6  
(ANEXO TÉCNICO)

|                |   |                                                                                            |
|----------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | : | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| FINANCIAMIENTO | : | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

PLATAFORMA HOSTING WEB

|                           |  |
|---------------------------|--|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL     |  |
| CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT |  |

Debe informar y acreditar, según corresponda, el cumplimiento de los requisitos descritos en la siguiente tabla.

| Requisitos                                                                   | Cumplimiento  | Detalle, descripción y/o acreditación de cómo cumple el requisito |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|
| La solución cuenta con protección mediante Firewall                          | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| La solución cuenta con protección mediante WAF                               | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| Cuenta con DRP y BCP                                                         | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| Cuenta con monitoreo 7 x 24                                                  | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| Cuenta con procedimiento de escalamiento                                     | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| La plataforma cumple con un SLA de 99,7% mensual                             | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| Incluye respaldos diarios con retención semanal, mensual y semestral         | SI ___ NO ___ |                                                                   |
| Cuenta con procedimientos que aseguren la confidencialidad de la información | SI ___ NO ___ |                                                                   |

- Cada oferente deberá adjuntar la documentación de respaldo, según corresponda.
- Para que su oferta sea considerada "admisible" deberá dar cumplimiento a todos los requisitos descritos previamente, de lo contrario será declarada inadmisible o fuera de bases.
- En caso que la Comisión Evaluadora considerase insuficiente lo reportado, implicará que el ítem respectivo sea consignado como **NO CUMPLIDO**.

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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                                                                                                                |  |

*[Handwritten signatures and initials]*

FORMULARIO N°7  
(ANEXO ECONÓMICO)

|                |   |                                                                                            |
|----------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICITACIÓN     | : | "SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA" |
| FINANCIAMIENTO | : | PRESUPUESTO MUNICIPAL                                                                      |

CARTA OFERTA

|                           |  |
|---------------------------|--|
| NOMBRE O RAZÓN SOCIAL     |  |
| CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT |  |

I. ETAPAS 1 “Levantamiento y Análisis de Situación Actual”, ETAPA 2 “Propuesta de Mejoras” y ETAPA 3 “Implementación, Migración y Puesta en Marcha”

| DETALLE                                                                                                                                        | VALOR UNITARIO<br>NETO UF | N° DE HORAS | VALOR TOTAL<br>NETO EN UF | PLAZO (*) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-----------|
|                                                                                                                                                | (a)                       | (b)         | (a) x (b)                 |           |
| ETAPA 1 “Levantamiento y Análisis de Situación Actual”                                                                                         | UF                        |             | UF                        |           |
| ETAPA 2 “Propuesta de Mejoras”                                                                                                                 | UF                        |             | UF                        |           |
| ETAPA 3 “Implementación, Migración y Puesta en Marcha”                                                                                         | UF                        |             | UF                        |           |
| Monto Total Etapa 1 + Etapa 2 + Etapa 3 (por única vez) NETO en UF<br>(Valor a ofertar a través del Portal Mercado Público para el Línea N° 1) |                           |             | UF                        |           |
| IMPUESTO (    %)                                                                                                                               |                           |             | UF                        |           |
| VALOR TOTAL UF                                                                                                                                 |                           |             | UF                        |           |

(\*) Se deja de manifiesto que quienes oferten un plazo en días corridos superior al máximo indicado en Bases Técnicas, quedarán fuera de bases, es decir:

- La sumatoria de los plazos asociados a las Etapas 1 y 2, no deben sobrepasar los 30 días corridos.
- El plazo de ejecución de la Etapas 3 no debe sobrepasar los 90 días corridos.
- La sumatoria de los plazos de las Etapas 1, 2 y 3, no debe superar los 120 días corridos, respetando los plazos máximos parciales de cada etapa.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



II. ETAPA 4 “Mantenimiento, Soporte y Mejoras”

a. COSTO FIJO MENSUAL

| DETALLE                                                                                                                 | VALOR NETO MENSUAL UF |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Servicio de Hosting y Soporte Mensual                                                                                   | UF _____              |
| <b>COSTO FIJO MENSUAL NETO EN UF</b><br><i>(Valor a ofertar a través del Portal Mercado Público para el Línea N° 2)</i> | UF _____              |
| <b>IMPUESTO (    %)</b>                                                                                                 | UF _____              |
| <b>VALOR TOTAL MENSUAL UF</b>                                                                                           | UF _____              |

b. COSTO VARIABLE

| DETALLE                    | VALOR UNITARIO NETO EN UF (*)                                            | CANTIDAD DE HORAS | VALOR TOTAL NETO EN UF |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------|
|                            | (A)                                                                      | (B)               | (A) x (B)              |
| Horas destinadas a mejoras | UF_____                                                                  | 700               | UF_____                |
|                            | (Valor a ofertar a través del Portal Mercado Público para el Línea N° 3) |                   |                        |
| IMPUESTO (    %)           |                                                                          |                   | UF_____                |
| VALOR TOTAL VARIABLE UF    |                                                                          |                   | UF_____                |

(\*) Este valor será utilizado por concepto de aumento o disminución del contrato, conforme a lo dispuesto en Bases Administrativas.

- Los valores ofertados deberán ser en Unidades de Fomento (UF) y **aproximarse hasta a dos decimales;** considerando todos los costos que irrogue la entrega de los servicios (traslados, gastos generales, utilidades, etc.).
- El oferente debe ingresar valores para todos los ítems. En caso de no ingresar valor para cualquiera de los ítems, quedará automáticamente fuera de bases.

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 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                                                                                                                |  |

φ

6

**BASES TÉCNICAS**  
**“SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN**  
**DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**

**1. GENERALIDADES**

La Municipalidad de Providencia, en adelante “La Municipalidad”, llama a participar a proveedores en la en la licitación pública para la contratación del **“SERVICIO SAAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**, en los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

Conforme a lo anterior, estas Bases Técnicas tienen por objeto establecer las disposiciones técnicas de aplicación para la contratación y que son necesarias para el cumplimiento satisfactorio de la propuesta y del contrato que se suscribirá posteriormente.

En este sentido, se debe hacer presente que la Dirección de Comunicaciones ejercerá las funciones como Inspección Municipal del Contrato (IMC); sin embargo, contará con el apoyo y asesoría técnica de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

**2. CONSIDERACIONES Y CONCEPTOS PRELIMINARES DE LA PROPUESTA**

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

- a) **SAAS:** Software como servicio, es un modelo de distribución en el que tanto el software como los datos manejados son centralizados y alojados en un único servidor externo al contratista.
- b) **Proyectos Similares:** Servicios relacionados a estrategia digital, levantamiento, disposición y construcción de servicios web que incluyan la plataforma y su completa administración.
- c) **Horarios:** A todo evento, en modalidad 24x7. Es decir, las 24 horas del día, los siete días de la semana, los 365 días del año.
- d) **Fechas críticas:** Corresponden a los vencimientos de pagos de Permisos de Circulación (marzo-agosto, mayo-junio y septiembre-octubre), Patentes Municipales (enero y julio). Deben considerarse también, cualquier otra nueva programación, previa y formalmente informada.
- e) **CMS:** Siglas en inglés para Content Management System o Sistema Gestor de Contenidos, herramienta que permite a un editor crear, clasificar y publicar cualquier tipo de información.
- f) **Hosting:** Servicio de alojamiento de páginas web.

**3. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN**

La necesidad de contar con el servicio de levantamiento, desarrollo, implementación y mantención del sitio web para la Municipalidad de Providencia, asegurando su disponibilidad permanente para los usuarios, la que deberá considerar las siguientes etapas:

- Etapa 1: Levantamiento y Análisis de la Situación Actual.
- Etapa 2: Propuesta de Mejoras, deberá presentar al menos, tres diseños de nuevo sitio web.
- Etapa 3: Implementación y Puesta en Marcha del Nuevo Sitio.
- Etapa 4: Mantención, Soporte y Mejoras (Hosting).

Las etapas 1 a 3 se deberán ejecutar dentro de un plazo total no superior a cuatro meses para la implementación de un portal municipal funcional y multiplataforma. Posterior a este plazo, se considera un





período de dos meses para la migración de contenidos proceso que será asumido por la Municipalidad de Providencia con participación directa del contratista.

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con un servicio integral de administración y actualización de la página web institucional de la Municipalidad de Providencia, en modalidad SAAS (Software como servicio, por sus siglas en inglés), que conduzca al desarrollo e implementación de un nuevo sitio web institucional para la Municipalidad de Providencia, el que permita una mejor experiencia de navegación al usuario, tanto en accesibilidad, rapidez y acceso a contenidos, así como un elevado estándar de seguridad.

### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El proyecto considera la creación de un nuevo sitio web para la Municipalidad de Providencia en una plataforma segura y deberá responder a las siguientes características:

- a) Generar una plataforma web para la Municipalidad de Providencia que sea autoadministrable a través del CMS Prontus, que garantice mayor eficiencia y facilidad en la integración de los contenidos, aplicaciones y gráficas manteniendo altos estándares de seguridad tanto en los servidores como en la interacción con los usuarios.
- b) Generar un nuevo sitio web que considere criterios de usabilidad, funcionalidad y de accesibilidad, incorporando en el "*look and feel*" la identidad corporativa de la Municipalidad de Providencia.
- c) Generar un sitio web que sea Responsivo (Responsive), es decir, que pueda ser visualizado en distintos dispositivos móviles.
- d) Contar con una programación de trabajo detallada a través de una Carta Gantt, que establezca claramente plazos y etapas del proceso, así como el equipo profesional que tomará parte de este proyecto (que deberá ser presentado al momento de la suscripción del contrato).
- e) Contar con un sistema de Hosting robusto que permita una interacción expedita con el usuario y que asegure una excelente continuidad del servicio, entregando soporte permanente a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia y que cuente con un equipo profesional capacitado para realizar mejoras posteriores al alta del sitio web.
- f) Contar con un portal web que garantice la seguridad, confidencialidad en el uso de datos y privacidad de los usuarios que interactúan con él.

## 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

### 4.1 REQUISITOS

La Municipalidad de Providencia requiere contratar el servicio de levantamiento, desarrollo, implementación y mantención del sitio web para la Municipalidad de Providencia, para lo cual los oferentes deberán cumplir con los siguientes requerimientos funcionales:

- a) Realizar un levantamiento de la situación actual del sitio web de la Municipalidad de Providencia, [www.providencia.cl](http://www.providencia.cl). Identificando los problemas que presenta, una propuesta de solución o mejoras para la usabilidad de este sitio.
- b) La propuesta de mejoras debe considerar criterios que mejoren la usabilidad y experiencia de navegación del usuario, el acceso rápido y expedito a las distintas secciones y menú del sitio, cumplir con los criterios de accesibilidad de Senadis, garantizar la seguridad de la información e integridad del sitio de posibles ataques maliciosos o virus, contar con una plataforma en funcionamiento durante 24x7. Adaptando las plantillas o wireframes a la identidad corporativa de la institución (norma gráfica de la Municipalidad de Providencia).



- c) El desarrollo, implementación, integración, adaptación y mejoras deben presentarse sobre el CMS Prontus, herramienta de administración de contenidos que asegura a la institución una continuidad del servicio, flexibilidad en la administración y mayor seguridad que otros CMS colaborativos.
- d) Los oferentes deberán entregar al momento de la suscripción del contrato una **Carta Gantt** de acuerdo a los plazos ofertados, según las etapas de todo el proceso del nuevo sitio web de la Municipalidad de Providencia, cumpliendo lo dispuesto en estas Bases Técnicas.
- e) El producto esperado por la Municipalidad de Providencia para su sitio web, es que sea responsivo, visible en los distintos navegadores de internet y que cumpla – como mínimo- con las siguientes características: de fácil acceso, navegación intuitiva, mejorar la experiencia del usuario al interactuar con la página web municipal, cumplir con los estándares de accesibilidad de SENADIS, look and feel concordante con la identidad corporativa de la institución, hosting robusto y seguro, soporte 24x7 y un SAAS lo suficientemente flexible para incorporar mejoras posteriores a su puesta en marcha.
- f) Además, los oferentes deberán considerar dentro de su oferta la realización de capacitaciones en el uso del CMS a los funcionarios que determine la Municipalidad, tanto de manejo como de integración del software. También se deberá entregar un Manual de Uso con la customización realizada para el sitio web de la Municipalidad de Providencia, lo cual será en coordinación con la IMC.
- g) Los oferentes deberán detallar su servicio de Hosting y Soporte, el que al menos debe considerar las siguientes características:
  - La solución cuenta con protección mediante Firewall.
  - La solución cuenta con protección mediante WAF.
  - Cuenta con DRP y BCP.
  - Cuenta con monitoreo 7 x 24.
  - Cuenta con procedimiento de escalamiento.
  - La plataforma cumple con un SLA de 99,7% mensual.
  - Incluye respaldos diarios con retención semanal, mensual y semestral.
  - Cuenta con procedimientos que aseguren la confidencialidad de la información.
- h) La Etapa 4 “Mantenimiento Soporte y Mejoras (Hosting)” tendrá una duración de 36 meses.

## 4.2 METODOLOGÍA DE TRABAJO

Una vez que se inicie el servicio y en coordinación con la IMC, el contratista deberá especificar su metodología para los desarrollos e integraciones de la solución, señalando dentro de su propuesta los entregables y considerando las etapas de análisis, diseño, desarrollo, QA, integración y puesta en marcha.

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

### 4.2.1. Actividades

- a) Elaboración y Confección Carta Gantt del Proyecto.
- b) Análisis y Diseño de la solución, generando la documentación requerida en cada etapa.
- c) QA. Definición y ejecución del Plan de Prueba, con documentación de evidencia de pruebas, etc.
- d) Instalación e Implementación de la solución.
- e) Puesta en marcha.

### 4.2.2. Reuniones e Informes

- a) Se realizará una reunión de trabajo y entrega de un informe semanal de avance al Jefe del Proyecto por parte del Municipio o cuando éste lo solicite.



b) Reuniones de trabajo con otros usuarios o profesionales de otras empresas o instituciones que determine el Municipio, para la planificación, coordinación, estudios o cualquier actividad inserta en el ámbito que trata la presente licitación.

c) Procedimiento para Control de Cambios. Se debe proponer procedimiento para la gestión de los controles de cambios que puedan surgir durante el desarrollo de la solución.

#### 4.3 ETAPAS DE DESARROLLO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL

La Municipalidad de Providencia ha definido las siguientes etapas de trabajo en el proceso de elaboración o construcción de su nuevo sitio web institucional:

##### 4.3.1 Etapa 1: *Levantamiento y Análisis de la situación Actual*

En esta etapa, el contratista deberá realizar un análisis y levantamiento del Portal Web Municipal actual, con la finalidad de identificar y mejorar los siguientes aspectos:

- Propósito.
- Público Objetivo.
- Arquitectura de la información.
- Usabilidad de la actual plataforma.
- Resoluciones de dispositivos móviles compatibles.

El resultado de esta etapa deberá ser **representado en una maqueta** del sitio actual de la Municipalidad de Providencia, para que junto a la Dirección de Comunicaciones se definan los lineamientos y mejoras que tendrá el nuevo portal web, en línea con la identidad corporativa de la institución (imagen Corporativa).

La solución propuesta debe ser responsiva (permitir la correcta visualización en dispositivos móviles), además de ser fácil de acceder, fácil de navegar y muy intuitiva.

Asimismo, el contratista deberá presentar en la presente etapa una metodología de gestión de riesgo del proyecto, que permita identificar y proponer soluciones o intervenciones a las diversas situaciones que puedan presentar riesgo para la concreción del proyecto en los plazos, funcionalidades y costos definidos. Entre otros, se deberán considerar:

- Riesgos asociados a la participación de los usuarios en el proyecto de implementación.
- Riesgo asociado a la falta de definiciones de negocio.
- Factores de riesgo tecnológicos de Software, Hardware, Conectividad, Infraestructura, red eléctrica, etc.
- Factores de riesgo culturales de la organización.

Para la aprobación de esta Etapa, el contratista debe entregar un Informe de levantamiento de situación actual, donde se detallan los problemas del sitio actual con ejemplos y justificaciones que ayuden a visualizar las oportunidades de mejora, al igual que la metodología de gestión de riesgo del proyecto.

Una vez revisados y aprobados dichos documentos por el municipio, se procederá a recepcionar la Etapa a través del Libro de Servicios. Posterior a esto, el contratista podrá facturar el monto correspondiente a la Etapa 1.

##### 4.3.1.1 Elementos Relevantes del Sitio Web

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

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

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

- i. El crecimiento del sitio web y la incorporación de nuevas aplicaciones al CMS, como por ejemplo mapas o funcionalidades adicionales de pago, etc.
- ii. Además, se debe tener en cuenta que la mayoría de las Aplicaciones (APP) que se mencionan anteriormente son de pago o trámites habituales en la Municipalidad, muchas de ellas de desarrollo propio, por lo que en la página web funcionan solo como enlace. Sin embargo, el proveedor deberá presentar una plantilla con hoja de estilos para mantener la línea gráfica municipal en éstos.

#### 4.3.1.2 Sitios Web que deberán ser integrados como sub sitios en el portal de Providencia

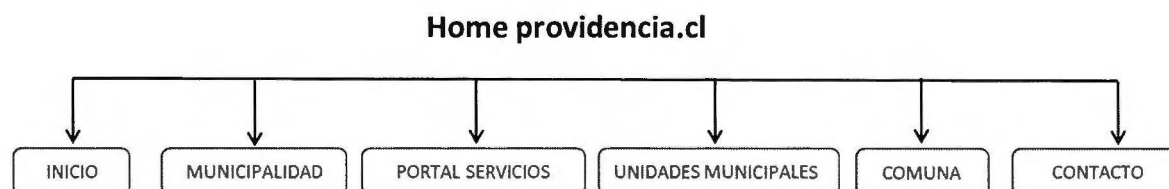
En la actualidad existen 3 sitios municipales, que funcionan de manera independiente a la página oficial de la Municipalidad de Providencia, pero que están alojados en servidores municipales. Estos deberán ser incorporados dentro de la solución propuesta por el proveedor.

Los sitios a que se hace referencia son:

- a) Turismo.providencia (Joomla 2.5)
- b) Patrimonio.providencia (Drupal)
- c) Bibliotecas. Providencia (Joomla 2.5)

#### 4.3.1.3 Estructura mínima del sitio web de la Municipalidad de Providencia

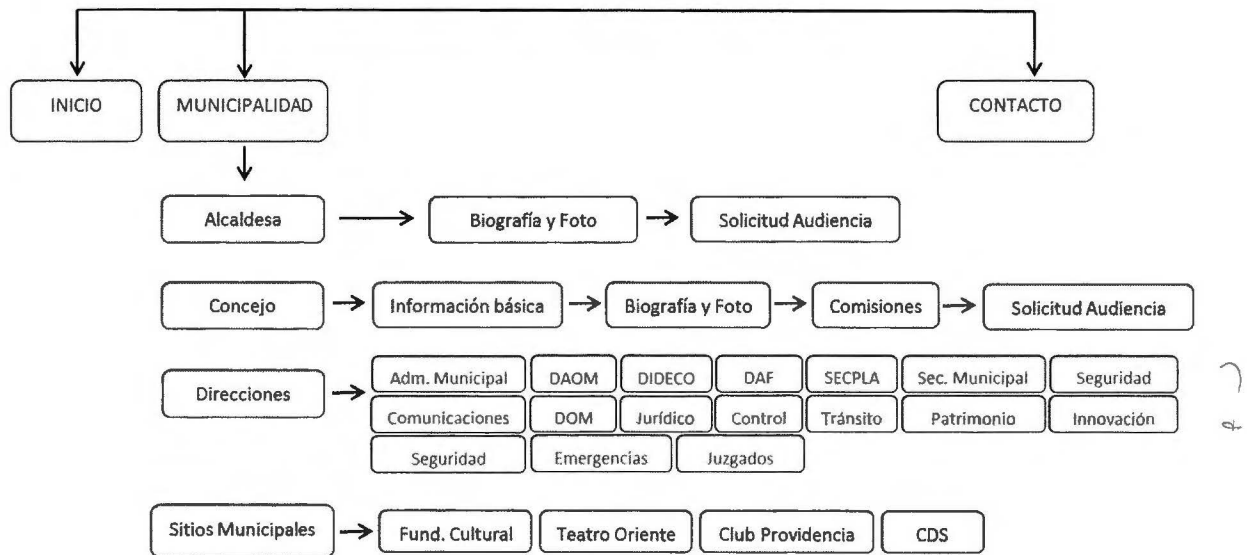
Sin perjuicio de la propuesta que deberá elaborar el adjudicatario de la presente Licitación y que es parte integral de ella, la Municipalidad de Providencia establece como requisitos mínimos para la propuesta a desarrollar, que se contenga al menos los siguientes contenidos genéricos que se presentan en formato de árbol de navegación. No obstante, se deja de manifiesto que los mismos son de carácter referencial, y la estructura definitiva será entregada al adjudicatario.



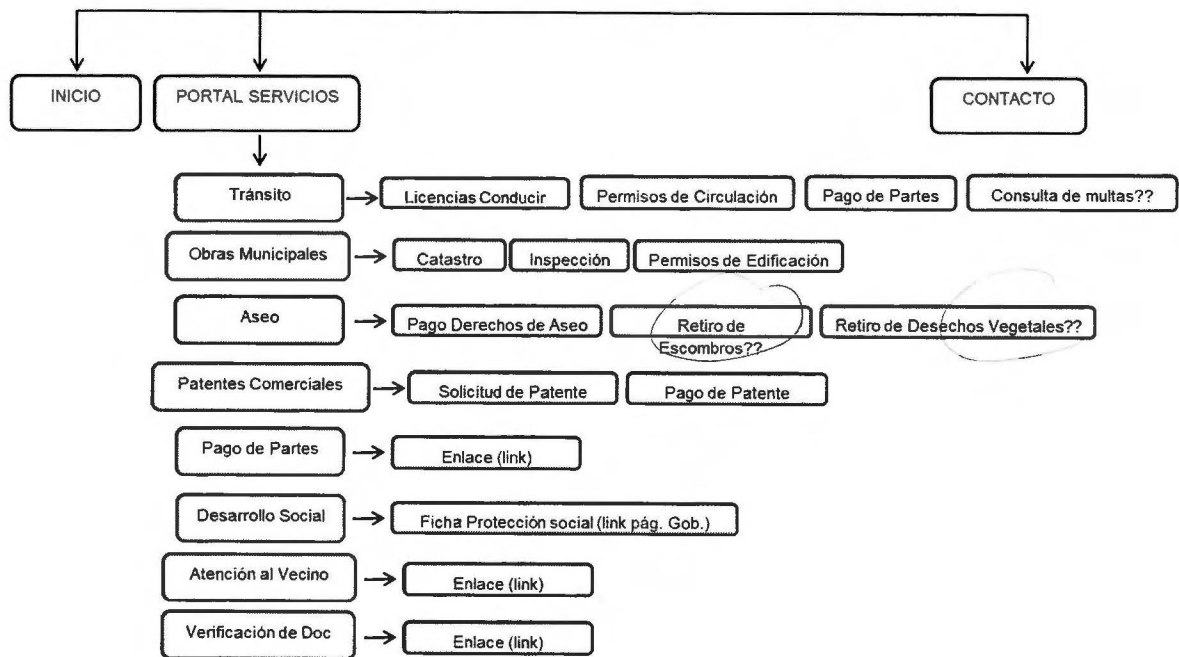




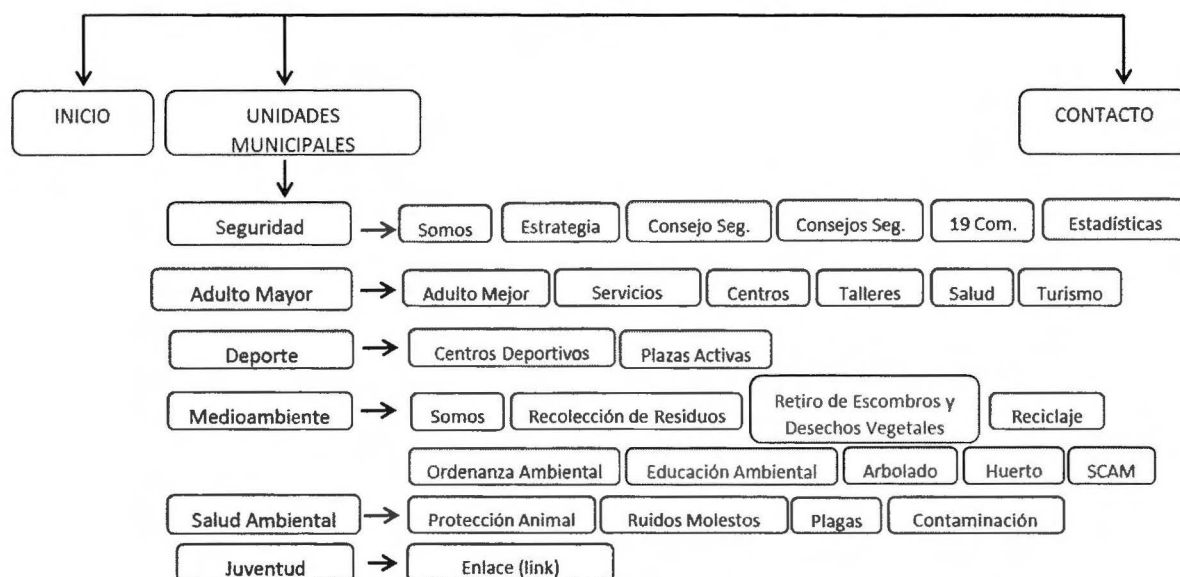
Menú Municipalidad



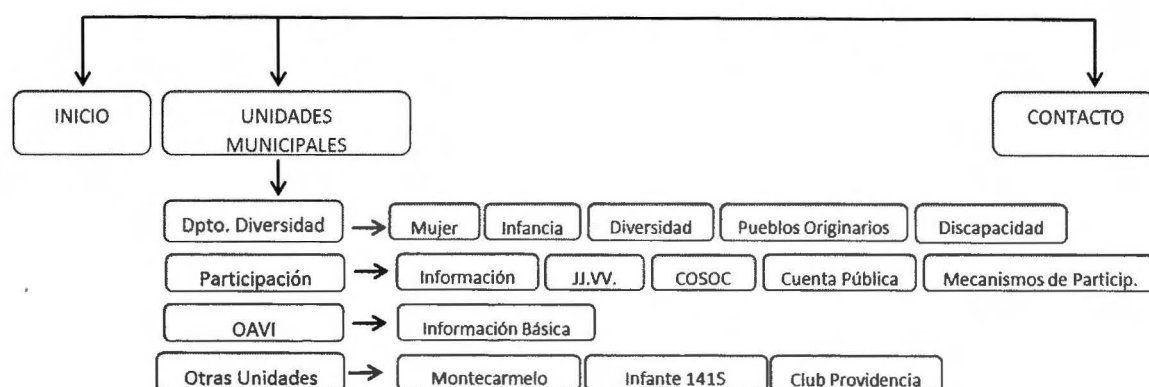
Portal de Servicios



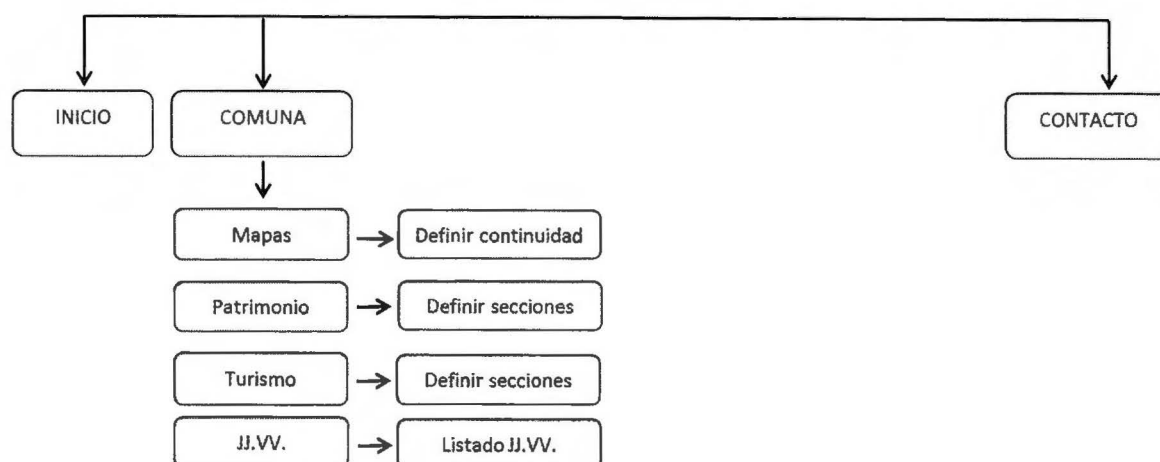
## Unidades Municipales Primera Parte



## Unidades Municipales Segunda Parte

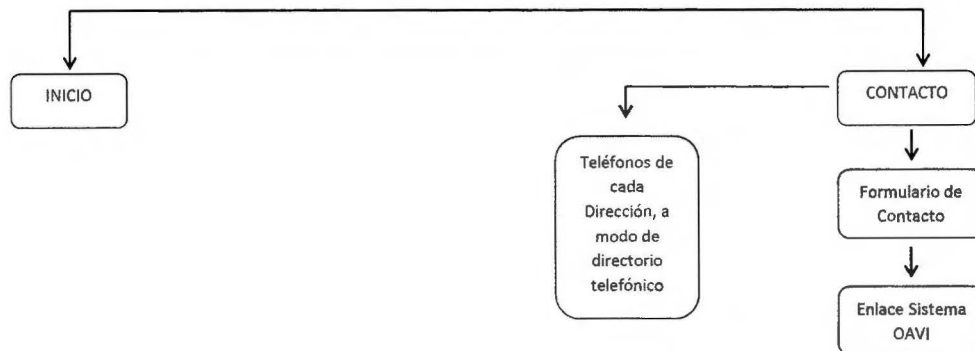


## Comuna





## Contacto



### 4.3.2 Etapa 2: *Propuesta de Mejoras*

Concluida la Etapa 1 de levantamiento y análisis, el contratista deberá **presentar 3 maquetas o prototipos** de página web, los que deberán considerar propuestas gráficas y funcionales del nuevo Portal Web las cuales como se ha señalado deberán ser concordadas previamente con la Dirección de Comunicaciones de la Municipalidad de Providencia.

Cada prototipo debe estar alineado con la imagen corporativa de la Municipalidad, para lo cual se ha dispuesto en el Anexo A un Brief con diferentes indicaciones respecto al Look an Feel esperado para el nuevo sitio web.

El prototipo final además de cumplir con todo lo establecido en la Etapa 1, más las indicaciones de la Dirección de Comunicaciones, debe considerar los requisitos mínimos de accesibilidad publicados en el portal de SENADIS <http://www.senadis.gob.cl/download/i/3676/documento> y cumplir con al menos los 37 criterios para obtener el nivel de conformidad doble A (AA) recomendado actualmente por el W3C y por nuestra normativa vigente.

Para la aprobación de esta etapa, el contratista debe entregar un Informe que mediante Wireframes, Maqueta Gráfica, con propuestas de mejora que serán analizadas por las unidades técnicas involucradas y la opción aceptada por el municipio será informada y registrada en el Libro de Servicios.

Se reitera que la propuesta que entregue el contratista deberá considerar en todo momento los criterios de usabilidad, funcionalidad, accesibilidad e imagen gráfica municipal, siendo requisito sine qua non su visibilidad en distintos navegadores web (Google, Explorer, Mozilla, Safari u Opera).

Una vez revisado y aprobado dicho documento por el municipio, se procederá a recepcionar la Etapa a través del Libro de Servicios. Posterior a esto, el contratista podrá facturar el monto correspondiente a la Etapa 2.

**El plazo total para la ejecución de las Etapas 1 y 2, de “Levantamiento y Análisis de la situación actual” y “Propuesta de Mejoras”, no podrá superar los 30 días corridos, en la sumatoria de ambas etapas.**

### 4.3.3 Etapa 3: *Implementación y Puesta en Marcha*

En esta etapa el contratista deberá integrar el prototipo aprobado en la Etapa 2, con la finalidad que cumpla con todas las funcionalidades y mejoras definidas en las fases anteriores.

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

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

Esta etapa contempla además los siguientes ítems:

- **Entregables:** El contratista deberá entregar a la Dirección Tecnología y Gestión Digital, respaldo con una máquina virtual en formato OVA (OVF comprimido) con la versión del portal aprobado y en producción.
- **Capacitación:** El contratista deberá incluir todas las horas necesarias para capacitaciones del tipo operacionales como técnicas requeridas en el proceso de implementación y puesta en marcha del nuevo portal.
- **Migración de Contenidos:** El municipio se encargará de la migración de los contenidos del sitio actual y los sub sitios al nuevo portal dispuesto por el contratista. Sin embargo, para esta actividad el contratista prestará asistencia en la definición de estructuras, entrega de información y pautas que puedan asistir al municipio en la elaboración de scripts y tareas que faciliten este proceso.

**El plazo total de la Etapa 3 no puede sobrepasar un plazo máximo de 90 días corridos. En esta fecha el contratista entrega el portal para realizar en la migración de los contenidos durante 60 días corridos.**

Para el cumplimiento de esta etapa el contratista deberá presentar un documento con el calendario de capacitación al personal municipal que tendrá las funciones de administración y uso del administrador de contenidos, oportunidad en que deberá hacer entrega del material final de apoyo impreso encuadernado u anillado (Manuales de Operación y Uso del CMS). Nómina de asistencia a las capacitaciones realizadas en la fecha establecida.

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

#### **4.3.4 Etapa 4: *Mantenimiento, Soporte y Mejoras***

Una vez que el nuevo portal web se encuentre completamente operativo y sin observaciones por parte de las Unidades Técnicas –de lo cual se dejará constancia en el Libro de Servicios– se dará inicio a la Etapa 4 de “Mantenimiento, Soporte y Mejoras”. Este servicio tendrá una duración de 36 meses desde la aprobación de la Etapa anterior.

Este servicio contempla 2 ítems:

- **Costo Fijo:** Este valor considera el costo mensual de la plataforma el cual incluye el Hosting y el soporte del nuevo portal web de manera de asegurar la continuidad del servicio.

Las características del Hosting, debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- a) Acceso Internet adecuado para cumplir con el ancho de banda requerido por las peticiones que tendrá el portal.
- b) Infraestructura como Servicio (servidor).
- c) Software como Servicio (sitio web).
- d) Seguridad Sitio Web (Firewall + WAF).
- e) RespalDOS y Retención.
- f) Monitoreo y Soporte 7 x 24
- g) Replicación del sitio web en intervalos a convenir a sitio de contingencia municipal que provee la municipalidad.
- h) Como referencia se informa que el tamaño del sitio principal más los tres sub-sitios tienen actualmente un tamaño de 500 GB.



- Finalizado el mes del servicio, junto con la factura, el contratista debe hacer entrega de un Informe Mensual identificando incidentes, tiempos de respuesta y propuestas de mejora.

Para dar visibilidad y dimensionar correctamente el nivel de servicio requerido a nivel de Hosting y ancho de banda, se presentan las estadísticas generadas por el sitio web municipal durante el año 2017 donde resaltan los peaks de visitas en las fechas críticas. Cabe destacar que, con un nuevo sistema web, se espera incrementar el flujo de visitante, por tanto, estos datos son el “desde” de lo que se espera del servicio.

- Sesiones frente a Seleccione una métrica

10.000

5.000

6 ene 15 ene 22 ene 29 ene

Dimensiones primarias: Región, Ciudad, Otros

Dimensiones secundarias: Ordenar por tipo, Predeterminado

Lunes o inicio de semana

| Métrica                                 | Valor    |
|-----------------------------------------|----------|
| Sesiones                                | 119.832  |
| % de nuevas sesiones                    | 59,62 %  |
| Usuarios nuevos                         | 71.446   |
| Porcentaje de rebote                    | 48,48 %  |
| Páginas/sesión                          | 2,36     |
| Duración media de la sesión             | 00:02:25 |
| Porcentaje de conversiones del objetivo | 0,00 %   |
| Objetivos cumplidos                     | 0        |
| Valor del objetivo                      | 0 CLP    |

- Mes de Febrero:** Sesiones: 84.433, Usuarios nuevos: 50.338.



- Mes de Marzo:** Sesiones: 148.156, Usuarios nuevos: 92.197



\*A fines del mes de marzo se incrementan el número de sesiones debido al proceso de pagos de Permisos de Circulación, el peak fue de 19.367 el 31 de marzo.

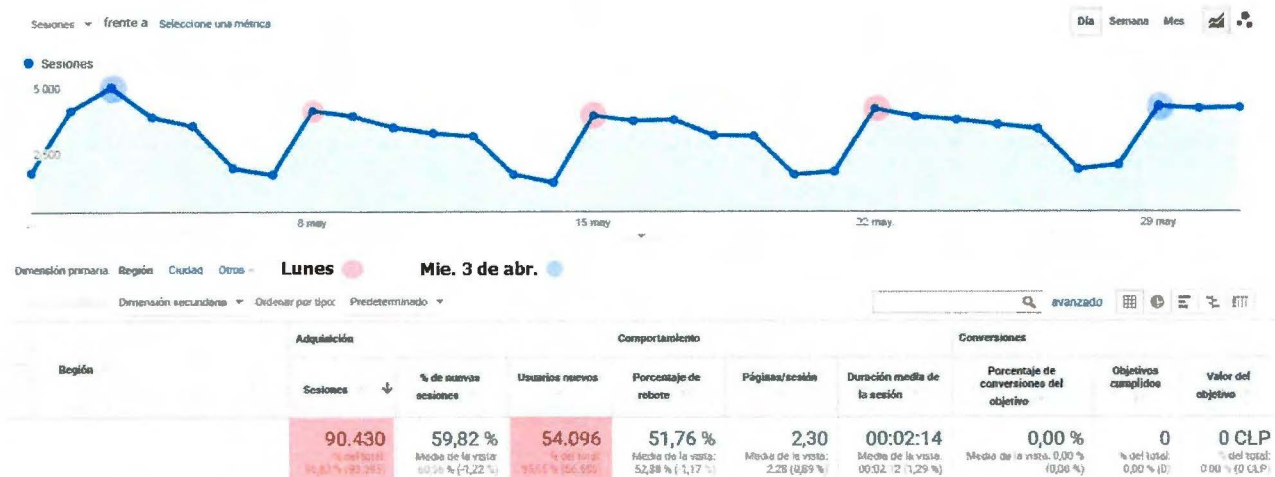
- Mes de Abril:** Sesiones: 92.018, Usuarios nuevos: 56.586



\*Se registra un peak el día 5 de abril y días anteriores, pero este se explica por el interés en participar en la Feria de Empleo de la Municipalidad y AIEP.



- Mes de Mayo: Sesiones: 90.430, Usuarios nuevos: 54.096.



\*El peak registrado el día 3 de mayo fue impulsado por la publicación de información relacionada a la Feria de las Pulgas.

- Mes de Junio: Sesiones: 82.225, Usuarios nuevos: 49.070.



\*El peak registrado el 22 de junio está dado por el envío de un newsletter a la base de datos de vecinos de Providencia.

- Mes de Julio: Sesiones: 131.248, Usuarios nuevos: 74.031.



\*Este incremento es coincidente con el pago de patentes comerciales. \*El peak del día 5 de julio, va en línea con el envío de un segundo newsletter a la base de datos de vecinos.

- Mes de Agosto:** Sesiones: 111.098, Usuarios nuevos: 63.913.



\* El peak del día 24 de agosto, va en línea con el envío de un nuevo newsletter a la base de datos de vecinos.

- Mes de Septiembre (día 24):** Sesiones: 87.327, .Usuarios nuevos: 51.406



\*1. 5 de septiembre. Este peak se relaciona principalmente con las actividades de Fiestas Patrias y la entrega de entradas para la Semana de la Chilenidad. \*2. 12 de septiembre. Este peak se relaciona principalmente con las actividades de Fiestas Patrias y la programación comunal.

### 5. NIVELES DEL SERVICIO

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

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

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

Se estima conveniente establecer los siguientes SLA o ANS iniciales:

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



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

| Nombre ANS o SLA                  | DESCRIPCIÓN ANS o SLA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Solución de incidentes</i>     | <p><b>Tiempo Recepción:</b> Tiempo que transcurre entre que se presenta un incidente y el contratista conoce este hecho vía mail.</p> <p><b>Tiempo Diagnóstico:</b> Tiempo entre que el contratista conoce del incidente y entrega un posible diagnóstico, vía mail, telefónica u otro.</p> <p><b>Tiempo Solución:</b> Tiempo transcurrido entre el diagnóstico del incidente y su solución, vía mail, telefónica u otro.</p> |
| <i>Continuidad de Servicio</i>    | Tiempo en que las aplicaciones se encuentran operativas durante el mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Cumplimiento de Compromiso</i> | Cumplimiento de plazo de los compromisos establecidos por Carta Gantt y/o Libro de Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                              |             | Severidad del Incidente |          |         |
|------------------------------|-------------|-------------------------|----------|---------|
|                              |             | Crítica                 | Moderada | Leve    |
| <i>Solución de Incidente</i> | Recepción   | 5 min                   | 10 min   | 20 min  |
|                              | Diagnóstico | 30 min                  | 60 min   | 120 min |
|                              | Solución    | 60 min                  | 120 min  | 240 min |

|                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| <i>Continuidad del Servicio</i> | 99,7 % mensual |
|---------------------------------|----------------|

### Definición de Severidad

- **Crítica:** Son aquellos incidentes que provocan una interrupción total del servicio. No se puede operar ni prestar servicio.
- **Moderada:** Son aquellos incidentes que producen retrasos, intermitencias o funcionamiento no deseados que no significan una interrupción total del servicio.
- **Leve:** Son aquellos incidentes que no interrumpen el servicio ni provocan retrasos mayores y que deben ser resueltos con una urgencia menor.

## 6. EQUIPO DE TRABAJO

La cantidad de personas por cargo y Etapa, dependerá de la evaluación de cada proponente, sin que el Municipio exija un mínimo de personas para esto, sin embargo, deberán acreditar su experiencia y dominio de la materia asignada

## 7. CONFIDENCIALIDAD

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




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

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

**El oferente adjudicado debe dar fiel cumplimiento a todas las obligaciones señaladas en el Formulario N°5 "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información".**

## **8. CONDICIONES DEL SOFTWARE Y PROPIEDAD**

### **8.1 SOBRE EL SOFTWARE RESULTANTE**

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

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

### **8.2 SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SOFTWARE RESULTANTE**

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

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

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

La Municipalidad de Providencia y el contratista deberán, a través del Libro de Servicios, la entrega de un dispositivo de almacenamiento de datos con conexión USB que contiene el producto objeto del contrato,





incluyendo los programas, dispositivos de acceso, el software de interfaz, los documentos de especificaciones finales, así como 2 ejemplares de los Manuales de Usuario, Sistema e Instalación. Tratándose de productos distintos a los indicados en el párrafo anterior, deberá pactarse en el Libro de Servicios el producto específico a entregar.

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

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

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

### 8.3 SOBRE LA GARANTÍA DEL SOFTWARE RESULTANTE

El contratista deberá garantizar lo siguiente:

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

Se debe garantizar el correcto funcionamiento del portal por un período mínimo de 36 meses a contar de la fecha de aceptación del software por parte de la entidad o el plazo que se establezca en el Libro de Servicios.

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

### 8.4 GARANTÍA DE CALIDAD

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

#### ❖ De desarrollado de portal

La garantía de calidad de las adecuaciones desarrolladas por el contratista, deberá estar sustentada en una sólida metodología de desarrollo de software, dominada y practicada, la cual debe ser justificada. Adicionalmente, el contratista debe presentar su voluntad por responder por garantía de funciones que, a pesar de ser aceptadas en conformidad por el usuario, podría surgir con posterioridad un "caso de uso" o combinación de datos no contemplado. Esto es un evento no deseado ni conveniente para ninguna de las partes, por lo que se pide tomar todas las medidas para mitigarlo.

Estando en la ejecución del servicio de implementación, si hasta un 40% de los requerimientos desarrollados por el contratista reportan errores u observaciones por los usuarios, y que esto sea corroborado por la IMC el proyecto sufrirá el retroceso del servicio, el cual deberá ejecutar una nueva etapa de control de calidad. Esto implicará una multa para el oferente.

❖ **De requerimientos no cubiertos**

En el caso que el contratista omita una funcionalidad existente en el actual sistema o de los requerimientos adicionales, éste será considerado como un requerimiento no cubierto y deberá ser desarrollado como parte del proyecto, sin costo adicional.

Si los requerimientos no cubiertos superan el 20% de las funciones a desarrollar, el contratista será sancionado, con multa o activando la causal de término de servicio.

Por otra parte, si los requerimientos no cubiertos no superan el 20%, la municipalidad se reserva el derecho a solicitar su desarrollo en el momento más conveniente para el proyecto.

Quedan exentos de este concepto, todos los requerimientos que explícitamente pudieran haber sido excluidos por la Municipalidad y debidamente registrados en el Libro de Servicios.

❖ **De control de calidad**

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

❖ **Del equipo de trabajo**

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

❖ **De la evolución del aplicativo**

Dado un incremento del volumen de datos y/o la cantidad de usuarios del aplicativo, la performance de algunas funciones del software podría disminuir paulatinamente. El contratista deberá responder como parte de la garantía por todas aquellas mejoras que deban hacerse, de manera de responder adecuadamente al nuevo escenario. Esta garantía se regirá por una revisión anual del software.

## 9. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

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

El apoyo en la migración puede incluir, pero no lo restringe, actividades de planificación de la migración con personal de la Municipal y del contratista, 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 se compromete a realizar todas las actividades que son de su responsabilidad con el máximo de calidad y cumplimiento de los plazos definidos, conforme a lo establecido en las presentes Bases Técnicas.

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

La Municipalidad llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del contratista y, por tanto, lo notificará formalmente a través del Libro de Servicios cuando éste incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulación de 3 o más instrucciones impartidas a través del Libro de Servicio, será causal de multa de acuerdo a lo establecido en las Bases Administrativas.

**CARLOS FERNÁNDEZ PERAGALLO**

Coordinador

Dirección Tecnología y Gestión Digital

**CRISTIÁN ALEJANDRO TORRES ROJAS**

Coordinador

Dirección de Comunicaciones

KHC/CTR/JRA/JLC

**BRIEF PÁGINA WEB**

# PÁGINA WEB



Propuesta para crear una  
página web de la  
Municipalidad de  
Providencia

Agosto, 2017

## Introducción





---

## ¿Por qué se requiere una nueva página web?

La Municipalidad de Providencia requiere una nueva página web. En nuestra opinión, la página web actual está desactualizada en términos que no responde a los requerimientos de nuestros usuarios ni del municipio para expresar la real oferta de servicios.

En este brief queremos dar cuenta de sus principales falencias:

- Diseño no toma en cuenta capacidades de los adultos mayores para navegar con facilidad.
- Información desalineada con los requerimientos de servicios servicio de los usuarios.
- No plasma la visión de la nuevas autoridades de Providencia.



# Adaptación al usuario







## Presentación de información

Los adultos mayores procesan la información más lento.

Operaciones típicas incluyen la habilidad simultánea de recordar y procesar información nueva, de ejecutar tareas cognitivas complejas y de comprender textos.

Aún cuando estos cambios no son dramáticos, su presencia puede interferir en el correcto desempeño de tareas.

## Textos

Presentar los textos de manera clara y familiar de modo de reducir el número de inferencias. Use frases positivas.

Usar la voz activa.

## HELP WITH HEAT

Mr. Joseph Cappuccino of Roslindale got help through the Seniors Save heating system replacement program. The City replaced old inefficient oil boilers in both units in his home with new, energy-efficient heating systems.

Seniors Save is a proactive program that helps income eligible seniors replace failing or inefficient heating systems with new energy efficient systems. New heating means that seniors lower their risks of having to handle heating emergencies during the winter. They'll also see reductions in their energy bills. The money they save lets them expand their budgets for other necessities including medications and food.



## MEET THE PEOPLE WE HELP



Textos

Usar textos en términos simples.

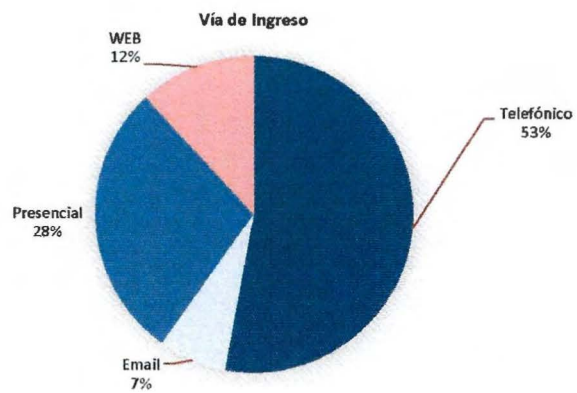


Información más  
requerida en  
Providencia

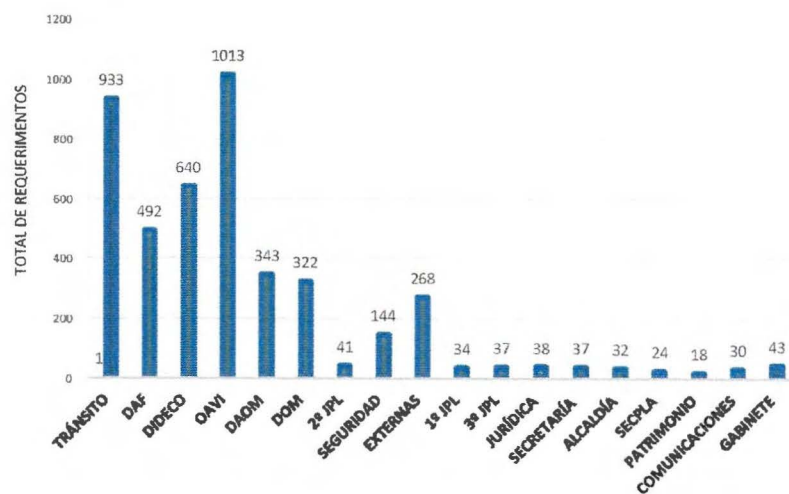
2



## ¿Cómo se informan los residentes?



## ¿A qué direcciones corresponden las solicitudes?

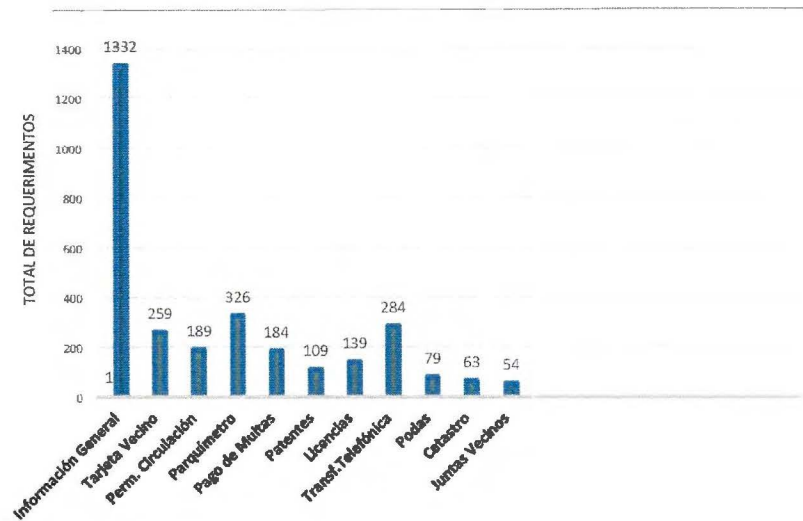




¿Qué tipo de información requieren?

Información general corresponde de manera recurrente a plazos, requisitos, precios.

Es importante que la página web incluya esta clase de información.



Temas por edad

| Hasta 20 años                                                                                                                                | 31 a 40 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contingencia<br>Información parquímetro                                                                                                      | Información parquímetro<br>Información General<br>Obtención de Permiso de Circulación<br>Poda de árboles<br>Evaluación Técnica Parques y Áreas Verdes<br>Fiscalización Seguridad Ciudadana<br>Ruidos molestos<br>Círculo luminaria apagado<br>Falta señales de tránsito<br>Luminaria peatonal en mal estado<br>Centros Deportivos y SPA<br>Fiscalización Obras<br>Fiscalización Tránsito<br>Otros Trámites Permisos de Circulación<br>Personas en situación de calle<br>Trámites asociados a Patentes |
| 21 a 30 años                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Información parquímetro<br>Información General<br>Luminaria peatonal en mal estado<br>Obtención de Permiso de Circulación<br>Ruidos molestos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



## Temas por edad

### 41 a 50 años

Información parquímetro  
Información General  
Obtención de Permiso de Circulación  
Evaluación Técnica Parques y Áreas Verdes  
Obtención de Licencia de Conducir  
Evaluación Técnica Aseo y Limpieza  
Fiscalización Obras  
Otros Trámites Permisos de Circulación  
Ruidos molestos

### 61 a 70 años

Fiscalización Seguridad Ciudadana  
Evaluación Técnica Parques y Áreas Verdes  
Información parquímetro  
Ruidos molestos

### 71 a 80 años

Información parquímetro

### 51 a 60 años

Información parquímetro  
Información General  
Evaluación Técnica Parques y Áreas Verdes  
Fiscalización Obras  
Poda de árboles  
Veredas con pavimento en mal estado  
Obtención de Permiso de Circulación  
Red de Bibliotecas  
Fiscalización Seguridad Ciudadana  
Pagos por internet  
Tasación de residuos (ramas, escombros)

Casos de uso  
información

3



¿Qué tipo de información requieren?

El municipio de Boston pone en la página de entrada los servicios más requeridos.



| MONDAY, JULY 31                                                                                           |                                                                                   |                                                                                    |                                                                                                                                                  |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |  |  |                                                               |                            |
| <b>CITY BUILDING HOURS</b><br>All municipal buildings are open based on their regular hours of operation. | <b>TRASH AND RECYCLING</b><br>Pickups is on a normal schedule today.              | <b>PARKING METERS</b><br>Parking meters are operating normally today.              | <b>TOW LOT</b><br>The tow lot is open from a.m. - 11 p.m. Automated trucks are available 24 hours a day, seven days a week for vehicle releases. | <b>STREET CLEANING</b><br>Today is the 5th Monday of the month. Please check all posted signs before parking. |

¿Qué tipo de información requieren?

El municipio de NYC crea una unidad llamada NYC311 para todos los casos relacionados con requerimientos de información. Más aún, esta unidad se maneja de manera centralizada e independiente de cada servicio.

About NYC311

Connect with Us

Our Mission

Our Story

Our Data



Share





Our Mission

NYC311's mission is to provide the public with quick, easy access to all New York City government services and information while offering the best customer service. We help Agencies improve service delivery by allowing them to focus on their core missions and manage their workload efficiently. We also provide insight to improve City government through accurate, consistent measurement and analysis of service delivery.

Accessibility

NYC311 is available 24 hours a day, 7 days a week, 365 days a year. We work to make government services accessible for all. You can translate NYC311 Online into more than 50 languages through the dropdown menu at the top right of this page. If your language is not available here, you can get help in more than 175 languages by calling 311. People who are deaf, hard of hearing, or speech-impaired can contact us at 212-NEW-YORK (212-638-9675) using a Video Relay Service (VRS), or at 212-604-4115 using TTY or Text Telephone.

[Read the NYC311 Language Access Plan](#)

Nuestra misión es proveerle al público con acceso fácil y rápido a todos los servicios e información del municipio. Ayudamos a las distintas agencias a que se concentren en su misión y gestionen su carga de trabajo eficientemente. También proveemos análisis para mejorar nuestro gobierno a través de mediciones consistentes y análisis de entrega de servicios.



Página 28



¿Qué tipo de información requieren?

Divide en 8 secciones el universo de servicios municipales. Agrega, además, el tipo de acción que se requiere hacer: quejas, estatus de un requerimiento, efectuar pagos, información del vecindario y bajar el apps.

