



PROVIDENCIA, 06 DIC 2023

EX.N° 1835 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y el Informe Técnico Económico N°1 de fecha 4 de enero de 2023, para dar cumplimiento a al artículo 13 ter del reglamento de La Ley N°19.886.

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

2.- Que mediante Memorándum N°21.997 de fecha 27 de noviembre de 2023, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública para la contratación del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN", las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".-

3.- REUNION INFORMATIVA (VOLUNTARIA): A realizarse el día 14 de diciembre de 2023 a las 11:30. Esta actividad se realizará en "modalidad virtual", mediante la plataforma Google Meet.

4.- PRESENTACION DE CONSULTAS: A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 14:00 horas del día 21 de diciembre de 2023.-

5.- ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS: A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 2 de enero de 2024.-

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

7.- FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS: A las 13:30 horas del día 9 de enero de 2024.-

8.- FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA: A las 15:30 horas del día 9 de enero de 2024.-

9.- GARANTIAS: Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$3.500.000.-, con vigencia mínima hasta el 1 de abril de 2024.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 7 de diciembre de 2023.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1835 / DE 2023.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN", estará integrada por los siguientes funcionarios:

- CARLOS SANGUINETTI ACEVEDO
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
- DANIELA CHARMIN SOTO
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
- JULIO LEON GAJARDO
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Anótese, comuníquese y archívese.


Municipalidad de Providencia
SECRETARIO
ABOGADO
MUNICIPAL

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

CCO/CVR/PCG/VMR/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 21.997.-

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".

PROVIDENCIA, 27 DE NOVIEMBRE DE 2023.

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA



Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N° 21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación del servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN", para su consideración y trámites correspondientes.

La funcionaria responsable Administrativo de este proceso es Denisse López Sepúlveda.

Con el fin de dar cumplimiento al punto N°3 de las Bases Administrativas Especiales, me permito solicitar, además, tener a bien la designación de los siguientes funcionarios como integrantes de la Comisión Evaluadora:

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
CARLOS SANGUINETTI ACEVEDO	[REDACTED]	DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
DANIELA CHARMIN SOTO	[REDACTED]	DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
JULIO LEON GAJARDO	[REDACTED]	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.



PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL



V°B° ADMINISTRACION MUNICIPAL



V°B° ALCALDESA

VMR/DLS/dls

Distribución

- Archivos Correlativos 2023.

- Archivo Carpeta "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".



LICITACIÓN PÚBLICA

BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	"PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia llama a los proveedores del rubro a participar de la licitación pública para la contratación de servicio denominado "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN". El objetivo principal de la presente licitación es Contratar, en modalidad de arriendo, una solución tecnológica para el departamento de Edificación, que le permita gestionar digitalmente todos los trámites que resuelve (portal del funcionario) y permita que los vecinos puedan generar las solicitudes, hacerle el seguimiento y adjuntar toda la información de documentación y planos, vía internet (Portal vecino). La solución deberá estar comprendida por:

- Un portal para el funcionario,
- Un portal para usuarios externos,
- Un conjunto de integraciones que aporten a la automatización integral del trámite y,
- Toda la infraestructura requerida, la cual será provista, mantenida y soportada por el proveedor adjudicado

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DURACIÓN	CONTEMPLA
SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	Ofertada por el proponente. Dicho plazo no podrá ser inferior a 60 días corridos y no podrá exceder los 120 días corridos para su ejecución y deberá contemplar 30 días corridos de marcha blanca.	4 ETAPAS: <ul style="list-style-type: none"> • Solución y Procesos de Edificación • Desarrollos y Pruebas de Migración de Datos • Testing y capacitación • Paso a producción y marcha blanca asistida.
SERVICIO N°2 SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL.	48 meses. Comenzará a regir una vez se encuentre aprobado y conforme el Servicio N°1 mediante firma del acta de recepción conforme.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrar, mantener y gestionar toda la infraestructura tecnológica asociada a la operación de La Solución. • Administrar y gestionar todos los aspectos relacionados a Seguridad de la Información. • Administrar y gestionar oportunamente la capacidad técnica del servicio. • Soporte y mantenimiento de software que permita asegurar la operatividad de La Solución propuesta. • Entregar, a solicitud del IMC, respaldos de los maestros del sistema y todas las transacciones generadas en el ejercicio. • Dejar disponible las vistas necesarias en la base de datos y accesos necesarios para poder visualizar la información, desde entornos municipales.
SERVICIOS A PRECIO UNITARIO	48 meses continuos, una vez iniciado el Servicio N°2.	Servicios según solicitud de IMC.

Los oferentes que participen en esta licitación deberán considerar que su propuesta técnica debe estar basada en una "Solución" ya construida y que cumpla con el mínimo de requerimientos funcionales señalados en estas bases a través de su ANEXO A. Por lo anterior, deberá ser flexible para soportar cambios en las exigencias legislativas, integrarse con sistemas municipales, medios de pago, inter-operar con organismos del estado y, de requerirse, incorporar nuevas funcionalidades e integraciones

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



1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para la contratación del presente servicio es de **10.151 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN (Servicio N°1 y N°2):

Se informa un presupuesto referencial de **8.050 UF**, impuestos incluidos. Cabe hacer presente que este es un presupuesto "referencial", por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que si una vez aplicada la metodología de evaluación, el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que lo supere, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.

Dicho presupuesto se divide como se señala a continuación:

- I. **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA: 1.050 UF**, impuestos incluidos.
- II. **SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL: 7.000 UF**, impuestos incluidos.

B. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO:

Además, se considera un presupuesto máximo independiente para la ejecución de **SERVICIOS A PRECIO UNITARIO**, este presupuesto será de **2.101 UF**, impuestos incluidos.

Cabe hacer presente que, el municipio podrá hacer uso completo de él o de parte de dicho presupuesto, conforme a los requerimientos variables que surjan en este municipio.

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

La presente contratación se realizará bajo la modalidad de **SUMA ALZADA** y a **SERIE DE PRECIOS UNITARIOS**, y será adjudicado a un solo proveedor, debiendo el proponente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima prestación del servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad proveer de todos los materiales, equipamiento, garantías, servicios y actividades que sean necesarias para una excelente ejecución de éstos, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

1.4. DE LA REUNION INFORMATIVA (VIRTUAL)

La presente licitación contempla una Charla Informativa Virtual, la cual será de carácter "**voluntaria**". Por tanto, pueden participar en este proceso, los oferentes que hayan o no participado de ella.

Esta actividad se realizará en "modalidad virtual", mediante la plataforma Google Meet, el día y la hora en que se efectuará esta actividad se informará en el cronograma de la licitación publicado en el portal www.mercadopublico.cl, punto 3 de la ficha electrónica. Los interesados en participar deberán inscribirse enviando un correo electrónico, dirigido a la dirección informada en el cronograma de licitación, antes del día y la hora límites que se indican también en dicho documento. En el correo de Solicitud de Inscripción deberá indicar una dirección de correo a la que será enviada la citación a la charla que se realizará a través de Google Calendar. Sólo se citará a quienes hayan enviado su solicitud de inscripción antes del día y la hora límites ya mencionados.

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

**A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:**

1	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en el punto 13.1 y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:								
	<table border="1"> <tr> <td>Emitida a favor de</td> <td>Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9</td> </tr> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$3.500.000.- (Tres millones quinientos mil pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponda)</td> <td>En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>Hasta el 01 de abril de 2024.</td> </tr> </table>	Emitida a favor de	Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$3.500.000.- (Tres millones quinientos mil pesos).	Glosa (si corresponda)	En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".	Vigencia Mínima	Hasta el 01 de abril de 2024.
Emitida a favor de	Municipalidad de Providencia, Rut N° 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$3.500.000.- (Tres millones quinientos mil pesos).								
Glosa (si corresponda)	En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".								
Vigencia Mínima	Hasta el 01 de abril de 2024.								
2	FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO" , conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.								

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE", a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2018 a la fecha. Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar una de las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, implementación y mantención de Workflows parametrizados de resolución digital de trámites, para Direcciones de Obras Municipales con sitios para funcionario y vecino. • Implementación de integración con clave única y/o FirmaGov y/o pagos en línea y medios de pago. • Mantención y soporte a sistemas y plataformas tecnológicas relacionadas a ERP, workflows, etc. <p>Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Certificados emitidos por el mandante a nombre del oferente, o b) Copia de contratos suscritos entre el mandante y el oferente. c) Se aceptarán, además, para acreditar experiencias con instituciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> - Decretos de Adjudicación, o - Actas o Decretos de Recepción Provisoria o Definitiva, u - Órdenes de Compra emitidas a través del portal www.mercadopublico.cl, considerándose válidas aquellas que se encuentren en estado "aceptada" o con "recepción conforme", en dicha plataforma. Estas deberán ser individualizadas con su ID en el Formulario N°2 y no será necesario que se adjunte el documento dentro de los Anexos Técnicos, ya que en este caso la Comisión de Evaluación descargará dicho documento desde la plataforma www.mercadopublico.cl. En este mismo acto verificará el estado de la Orden de Compra y podrá revisar cualquier antecedente de la licitación que dio origen a esta, para constatar el objeto del servicio y la vigencia de la contratación. <p>En cualquiera de estos casos dichos documentos deberán dar cuenta de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre y objeto de la contratación - Materias que conforman el contrato que acredita (en caso de no indicarlo, se podrá adjuntar documento adicional que dé cuenta de él). - Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración. - Identificación de Institución mandante. - Nombre y cualquier otro dato del responsable que lo suscribe. <p>Para el caso de experiencias con Instituciones Públicas, si el documento adjunto no contiene toda la información requerida, será la Comisión Evaluadora la encargada de revisar en el portal mercado público los antecedentes respectivos a fin de determinar si cumplen con los requisitos necesarios para imputarlos en el criterio de evaluación "experiencia del oferente". Se debe señalar que, los oferentes deberán tener el debido cuidado de verificar que en portal de mercado público se hayan publicado todos los antecedentes relativos a la contratación que pretende acreditar, de lo contrario, deberá adjuntarlo dentro de los antecedentes técnicos.</p> <p><u>La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.</u></p> <p>Se deja de manifiesto que la Comisión Evaluadora tendrá la facultad de verificar la veracidad de la documentación presentada, corroborando con las instituciones mandantes la correcta prestación de los servicios declarados. En este sentido, cuando detecte que alguna contratación hubiese terminado anticipadamente o no se hubiera ejecutado en los términos convenidos, no la contabilizará al momento de evaluar la experiencia del oferente, dejando constancia de ello en el respectivo Informe de Evaluación.</p>
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	<p>La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si los documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos definidos en el presente punto. Al respecto se deberá tener presente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL. - En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente. - Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos. - No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente. <p>El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta.</p>
2	<p>"PROPUESTA TÉCNICA", Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el FORMULARIO N°3, adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura.</p> <p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "PROPUESTA TÉCNICA".</p> <p>Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, luego de esto citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada "exposición técnica", instancia donde los oferentes realizarán una demostración de su solución.</p> <p>En esta exposición se validará el cumplimiento de las 48 funcionalidades prioridad 1 indicadas en el Anexo A "Requerimientos Funcionales", si es que la comisión constatará el cumplimiento de éstas en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica. En el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento se procederá a declarar "INADMISIBLE" esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter "obligatoria". Además, cabe hacer presente que los 34 requerimientos funcionales prioridad 2 deben ser desarrollados e implementados durante el Servicio N°1. En complemento al Anexo A, y con el fin de conocer el desarrollo actual del servicio, se subirá entre los anexos de licitación el Anexo C "DECLARACION DE FUNCIONALIDADES DESARROLLADAS" en donde el oferente podrá declarar las funcionalidades que posee actualmente desarrolladas (funcionalidades de prioridad 1 y prioridad 2).</p> <p>De esta exposición se levantará un acta (Anexo B "Acta de Verificación Funcionalidades"), en donde quedará reflejado el % de cumplimiento de los requerimientos de prioridad 1, esta acta será completada por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal www.mercadopublico.cl con el resultado de la licitación.</p> <p>La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante.</p> <p>Estas exposiciones tendrán una duración de a lo menos 4 horas, o hasta finalizar la demostración del servicio demandado. No se considerará admisible para esta etapa, maquetas o pantallas no funcionales. (sobre todo si hay requerimientos con prioridad 1 que presentar).</p> <p>Cada oferente será responsable de considerar todo el equipamiento necesario para efecto de dicha demostración, deberá preocuparse de simular el ambiente de operación propuesto. La Municipalidad no proveerá elementos para estas demostraciones, a fin de no alterar resultados y de establecer una igualdad de condiciones.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, O LA NO ASISTENCIA A LA EXPOSICIÓN TÉCNICA, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL</p> <p>Para efectos de la presentación de la oferta económica en el portal www.mercadopublico.cl, el oferente deberá ingresar el VALOR TOTAL NETO DEL CONTRARO, en UF, correspondiente a la sumatoria del VALOR NETO TOTAL SERVICIO N°1 + VALOR NETO TOTAL SERVICIO N°2, de acuerdo a lo indicado en la letra A Item III del Formulario N°4 "Carta Oferta Económica y listado de precios unitarios", el cual deberá ser ingresado como anexo económico a través del Portal www.mercadopublico.cl.</p>
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



2	<p>FORMULARIO N°4, "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS" A través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p>A. PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN (Servicio N°1 y N°2):</p> <p>I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA Además, deberá ofertar el Plazo Total de este servicio, el cual <u>no podrá superar 120 días, ni ser inferior a 60 días corridos y deberá incluir los 30 días de Marcha Blanca.</u> El valor total del Servicio N°1 no podrá ser superior al 15% del valor total del SERVICIO N°2., Impuesto incluido, de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE.</p> <p>II. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL</p> <p>III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO</p> <p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS A través del cual el proponente deberá informar el valor de cada una de las partidas comprendidas en este listado.</p> <p>*** LA OMISIÓN DE ALGUN ITEM/PARTIDA O LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE FORMULARIOS COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Formulario N°5	:	DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PERSONAL
Formulario N°6	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, debidamente firmado por el oferente o su representante legal.

3. COMISIÓN EVALUADORA

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

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO														
1. OFERTA ECONÓMICA	80%	<p>La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas, impuestos incluidos, planteadas a través del Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>POND</th> <th>FÓRMULA DE CÁLCULO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Total Servicio N°1</td> <td style="text-align: center;">15%</td> <td>(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 15%</td> </tr> <tr> <td>Valor Total Servicio N°2</td> <td style="text-align: center;">80%</td> <td>(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 80%</td> </tr> <tr> <td>Resultado de la sumatoria de Precios Unitarios</td> <td style="text-align: center;">5%</td> <td>(Mejor Oferta /Oferta a Evaluar)*100 * 5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Una vez aplicada la fórmula por cada uno de los tres ítems, se sumarán los resultados y total será multiplicado por 80%</p>	DETALLE	POND	FÓRMULA DE CÁLCULO	Valor Total Servicio N°1	15%	(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 15%	Valor Total Servicio N°2	80%	(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 80%	Resultado de la sumatoria de Precios Unitarios	5%	(Mejor Oferta /Oferta a Evaluar)*100 * 5%		
DETALLE	POND	FÓRMULA DE CÁLCULO														
Valor Total Servicio N°1	15%	(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 15%														
Valor Total Servicio N°2	80%	(Mejor Oferta/Oferta a Evaluar)*100 * 80%														
Resultado de la sumatoria de Precios Unitarios	5%	(Mejor Oferta /Oferta a Evaluar)*100 * 5%														
2. EXPERIENCIA OFERENTE	19%	<p>EXPERIENCIA DEL OFERENTE, de acuerdo a la forma indicada en el Punto 2.B.1. de estas Bases Administrativas Especiales y a la siguiente tabla:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5 y más experiencias debidamente acreditadas</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td>4 experiencias debidamente acreditadas</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> <tr> <td>3 experiencias debidamente acreditadas</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> <tr> <td>2 experiencias debidamente acreditadas</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td>1 experiencias debidamente acreditadas</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td> <td style="text-align: center;">0 puntos</td> </tr> </tbody> </table> <p>El puntaje para este ítems corresponderá al PUNTAJE*19%</p>	EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE	5 y más experiencias debidamente acreditadas	100	4 experiencias debidamente acreditadas	80	3 experiencias debidamente acreditadas	60	2 experiencias debidamente acreditadas	40	1 experiencias debidamente acreditadas	20	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos
EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE															
5 y más experiencias debidamente acreditadas	100															
4 experiencias debidamente acreditadas	80															
3 experiencias debidamente acreditadas	60															
2 experiencias debidamente acreditadas	40															
1 experiencias debidamente acreditadas	20															
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos															



3. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	1%	Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:	
		DETALLE	TOTAL CRF
		Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%
		Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3			

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

4. RE ADJUDICACIÓN

La readjudicación procederá en los casos mencionados en el punto 7 de las Bases Administrativas Generales, y en caso de que el proveedor adjudicado no de cumplimiento a los documentos solicitados para contratar.

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

- a) FORMULARIO N°5 “DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA DEL PERSONAL”.
- b) FORMULARIO N°6 “COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION”.
- c) Certificación de hosting y su zona territorial en que se alojará la solución.
- d) Declarar el Sistema de monitoreo y seguridad (Punto 3.2.2. de las Bases Técnicas).
- e) Plan de Respaldo y Restauración que aplicará a la solución (Punto 3.2.3. de las Bases Técnicas).
- f) Declara la solución de alta disponibilidad que se utilizará para los Servicios contratados.
- g) Carta Gantt con el Detalle de los plazos y etapas asociadas al Servicio N°1.

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. Respecto del plazo establecido para la suscripción del contrato, el IMC tendrá la facultad de aumentar el plazo establecido.

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total del contrato “PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN” (Servicio N°1 y Servicio N°2) y la otra por 2.101 UF impuestos incluidos, correspondiente al monto disponible para los servicios a precio unitario. Las órdenes de compra deberán ser ACEPTADAS por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

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

Adicional al valor total de la contratación, el municipio dispondrá de un presupuesto de 2.101 UF impuestos incluidos a utilizar para Servicios a Precio Unitario, una vez iniciado el Servicio N°2.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

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

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

Toda anotación y exigencia de parte del IMC, realizada por WhatsApp y/o correo electrónico, deberá ser registrada en el Libro de Control de Contrato. Cuando el IMC realice una anotación en este Libro, la escaneará y enviará a través de correo electrónico al Contratista a la dirección que este último informara a la época de la firma del contrato. Por tanto, para este contrato será considerada como válida la comunicación que se realice a través del correo electrónico y a través del Libro de Control de Contrato.

En caso de que se presente una situación de emergencia o urgencia, será válida la comunicación efectuada telefónicamente. Por consiguiente, será exigencia que el encargado del contrato por parte del Contratista cuente permanentemente con correo electrónico habilitado y equipo de telefonía móvil con acceso a internet.

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

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

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual o superior	El 5% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO, (Formulario N°4 letra A numeral III "VALOR TOTAL CONTRATO") más el 5% del PRESUPUESTO MÁXIMO ASIGNADO A SERVICIOS A PRECIO UNITARIO, expresada en UF.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN".
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO**9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO**

La Municipalidad se reserva la facultad de aumentar los valores del contrato o disminuir el Valor Total del contrato correspondiente a los Servicios N°1 y N°2 hasta en un 30% del valor total del contrato, impuesto incluido. Podrá eventualmente disminuirse en un porcentaje superior al 30%, siempre que para ello exista acuerdo entre ambas partes contratantes o ante la ocurrencia de un hecho constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor.

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

9.1.1 DISMINUCIONES DE CONTRATO.

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



9.1.2 AUMENTOS DE CONTRATO.

- a) Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- b) No será necesario reemplazar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en la medida que la suma de los aumentos no supere las 300 UTM, ya que en estos casos se entenderán cubiertos por la garantía vigente.
- c) Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 300 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS A PRECIOS UNITARIOS

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

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR SERVICIOS A PRECIOS UNITARIO

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

- i. En esta Orden de Trabajo se indicará:
 - Servicio requerido. Cabe destacar que el IMC, tendrá la obligación de analizar y validar de acuerdo a su experiencia, que la cantidad de nuevas horas valorizadas por EL PROVEEDOR se ajustan al desarrollo de la nueva necesidad, por lo que este último debe obligatoriamente entregar a IMC un detalle que las justifique (carta gantt, cantidad de profesionales, horarios, etc.). El IMC no está obligado a aceptarlas y podrá requerir mayor detalle o fundamento o una nueva valorización.
 - Valor de horas adicionales para la implementación de nuevos requerimientos, de acuerdo a los precios unitarios ofertados a través del Formularios N°4, en su letra B.
 - Deberá contar con las firmas internas y autorizaciones correspondientes.
 - Una vez finalizado el servicio eventual, el IMC deberá ratificar conforme el servicio prestado.
- ii. Al término de cada mes el IMC gestionará la correspondiente emisión de una Obligación Presupuestaria (OP), la que compilará las Ordenes de Trabajo por servicios a precio unitario emitidas en el transcurso del mes. Una vez obligado el gasto, se procederá al pago.
- iii. Estos servicios serán independientes al canon mensual de los servicios permanentes (valor total contrato), por tanto, deberán ser descontados de la Orden de compra emitida al inicio del contrato para Servicios a Precio Unitario.
- iv. Posteriormente, el contratista deberá emitir una factura o boleta por el valor los servicios, ejecutados durante el mes respectivo.

Cabe señalar que, el Municipio no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo en tiempo ni en monto, sino que la emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio.

11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN" (Servicio N°1 y Servicio N°2)

11.1.1.1. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA:

El valor total de este Servicio N°1 será dividido en Estados de Pago, considerando el avance de las respectivas etapas, según el cuadro indicado a continuación:



ESTADOS DE PAGO	ETAPA RECEPCIONADA CONFORME POR IMC
Hito de Pago N° 1 <ul style="list-style-type: none"> • <u>Monto:</u> 35% del valor total ofertado por el Servicio N°1. • <u>Condiciones:</u> Ejecución de, a lo menos, las actividades indicadas y los entregables requeridos en el punto 4.1 de las Bases Técnicas, para las Etapas I y II. 	I. Solución y Procesos de Edificación.
	II. Desarrollo y Prueba de Migración de Datos
Hito de pago N°2 <ul style="list-style-type: none"> • <u>Monto:</u> 35% del valor total ofertado por Servicio N°1. • <u>Condiciones:</u> Ejecución de, a lo menos, las actividades indicadas y los entregables requeridos en el punto 4.1 de las Bases Técnicas, para la Etapa III. 	III. Testing y Capacitación.
Hito de pago N°3 <ul style="list-style-type: none"> • <u>Monto:</u> 30% del valor total ofertado por Servicio N°1. • <u>Condiciones:</u> Ejecución de, a lo menos, las actividades indicadas y los entregables requeridos en el punto 4.1 de las Bases Técnicas, para la Etapa IV. 	IV. Paso a Producción y Marcha Blanca asistida.
Consideraciones para cada Hito de Pago: <ul style="list-style-type: none"> • El plazo máximo para el envío de los entregables al IMC del contrato, es el último día hábil de cada mes. • Los días hábiles de aprobación municipal para los entregables relacionados a los pagos aquí descritos, serán de hasta 5 días hábiles. • La aprobación de cada hito será formalizada a través de un Acta de Recepción y la anotación por parte del IMC en el Libro de Control de Contrato, con la respectiva documentación a entregar por parte del Proveedor según se indique en las Bases Técnicas punto 4.1. 	

11.1.1.2. SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL:

El pago de estos servicios será mediante estados de pagos mensuales. El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido o su proporcional, desde la recepción conforme por parte de la IMC del Servicio N°1.

11.1.2. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del servicio "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN" (Servicio N°1 y Servicio N°2), previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta, con el monto informado en la Obligación Presupuestaria, por los servicios a precio unitario ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC

11.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

Cada estado de pago se facturará y pagará, previa recepción conforme de la IMC y visación, para el servicio N°1, del Director de obras y del Director de Tecnología y Gestión Digital. Para el pago mensual del Servicio N°2 se solicitará la visación del Director de Obras Municipales. La facturación deberá ser posterior al pago de multas ejecutoriadas, si las hubiese.

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

11.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

Para proceder con cada uno de los estados de pago la IMC deberá elaborar Memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

**11.3.1. "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN"
(Servicio N°1 y Servicio N°2).****• FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**

Para el Servicio N°1: debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital y del Director de Obras Municipales.

Para el Servicio N°1: debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Obras Municipales.

En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC, esta boleta o factura deberá ser tramitada luego del pago de las multas ejecutoriadas, si es que las hubiese.

• CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).**• DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA:** En la que indique el número e Individualice a los trabajadores propios y subcontratados que intervinieron en la ejecución del servicio por el período que comprende al pago presentado.**• COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS,** ejecutoriadas si las hubiese.**• Para el primer estado de pago, FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA",** que será proporcionado por el IMC.**• Documentos, entregables e informes solicitados en Bases Técnicas.****11.3.2. SERVICIOS A PRECIO UNITARIO**

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE,** debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de la Dirección de Obras Municipales. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **OBLIGACIÓN PRESUPUESTARIA** emitida durante el mes (por Servicios a Precio Unitario), recepcionadas conforme por el IMC.
- **ORDEN DE COMPRA EN ESTADO "RECEPCIÓN CONFORME",** donde se identifiquen claramente los servicios ejecutados durante dicho período.

Para todos los servicios:

- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago o informes mensuales requeridos por Bases Técnicas.

12. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

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

- a) Implementar el Servicio N°1.
- b) Dar cumplimiento a los niveles de servicios, descritos en el punto 7 de las Bases Técnicas.
- c) Dar cumplimiento a las Actividades y Obligaciones de Soporte y Mantenimiento, descritos en el punto 4.2.1. de las Bases Técnicas.
- d) Implementación de mejoras evolutivas como parte de la mejora continua del servicio.
- e) Mantener informado, en forma escrita y actualizada al IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado (ausencias por licencias médicas, vacaciones, renunciaciones, etc.).
- f) 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 de "Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información", a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato
- g) El contratista podrá solicitar el reemplazo del encargado del servicio, efectuando la solicitud con a lo menos 48 horas de anticipación por escrito a la IMC, quien tendrá la facultad de autorizarlo o rechazarlo. De ello se dejará constancia en el Libro de Control de Contrato. En este caso el nuevo integrante deberá ser aprobado



por escrito por el IMC, teniendo las mismas cualidades, calificaciones y aptitudes equivalentes o superiores al reemplazado.

- h) El Contratista deberá asistir a reuniones periódicas en la Municipalidad de Providencia, las que serán concertadas de común acuerdo.

13. SUBCONTRATACIÓN

El Contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial del contrato en los términos establecidos en el artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. En dicho caso, el contratista se entenderá como único mandante de los trabajadores subcontratados, y responderá por los trabajos que ellos ejecuten.

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

14. DEL PLAZO

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha de la firma del Contrato.

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA:**
Será Ofertado por el oferente, cuyo plazo no podrá ser superior a 120 días, ni inferior a 60 días corridos y deberá contemplar 30 días corridos de marcha blanca.
- **Servicio N°2 SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL:** 48 meses, una vez recepcionado conforme el Servicio N°1.
- **Servicios a Precio Unitario:** 48 meses, desde iniciado el Servicio N°2.

15. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el punto 11 de las Bases Administrativas Generales, y procede en caso de que el concesionario incurra en alguna de las siguientes situaciones:

N°	Causales de multas	Monto y aplicación
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas Generales y Especiales y en las Bases Técnicas.	3 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	Servicio N°1: Incumplimiento en plazo establecido para el término de las ETAPAS I, II, III y IV (Punto 4.1 de las bases técnicas).	3 UTM por día de atraso, en cada etapa, considerando un máximo de 10 días hábiles.
3	Incumplimiento en plazos establecidos para la migración exitosa de los datos que sean responsabilidad de la empresa.	3 UTM por actividad y 1 UTM por día de atraso.
4	No dar por recepcionadas las instrucciones estampadas por el IMC en el Libro de Servicio o a través de email o vía WhatsApp, en un plazo inferior a 4 horas.	2 UTM por evento.
5	Incumplimiento en la entrega de informes asociados a lo requerido en bases administrativas especiales y bases técnicas.	1 UTM por informe no entregado, en plazo.
6	Incumplimiento de cualquier SLA (medición trimestral) por indicador.	2 UTM por cada indicador en la medición trimestral
7	Incumplimiento en la continuidad de los servicios que afecte el normal funcionamiento.	3 UTM por falla y por cada hora de incumplimiento: - 0,2 UTM horario hábil.
8	Incumplimiento de las instrucciones estampadas por el IMC en el libro de Servicio o por las vías de email o WhatsApp.	2 UTM por evento y por día de atraso en el caso que la instrucción estipule plazo para su ejecución.
9	Por inasistencia del Jefe de Proyecto cuando se le cite.	3 UTM por evento.
10	Por atraso del Jefe de Proyecto cuando se le cite.	1 UTM por cada 30 minutos de atraso.
11	Atraso en el inicio del Servicio N°2.	3 UTM por cada día hábil de atraso.
12	Intermitencias superiores a los 10 minutos continuos, por cualquier motivo atribuible al proveedor directo o subcontrato (que no sea fuerza mayor)	3 UTM por evento
13	Respaldos con fallos que pudieran retardar o imposibilitar una recuperación ágil de algún componente de la plataforma.	10 UTM por evento.
14	Incumplimientos en los plazos comprometidos para nuevos desarrollos o adaptaciones y/o de los plazos asociados a ejecución de órdenes de trabajo.	1 UTM por evento y 1 UTM por día de no cumplimiento
15	Ejecución de acciones no autorizadas en ambientes productivos, tal como correr procesos no validados en ambientes previos, modificar estructuras, ejecutar sentencias, cambiar parámetros, modificar perfiles de usuarios	20 UTM por evento con un máximo de 5 veces, llegado a ese tope, el municipio se reserva el derecho de



	directamente en la base de datos y/o eliminar información productiva,	poner término anticipado al contrato.,
16	Fallas al activar respaldos, de cualquier componente crítico de la plataforma.	20 UTM por evento
17	Fallas de seguridad en la plataforma que afecten la continuidad operacional y los datos.	20 UTM por evento, y el municipio se reservará el derecho de poner término anticipado al contrato.

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

16. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

16.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato, debiendo establecer en ella los saldos pendientes que resulten a favor o en contra del contratista, incluyendo el pago de las multas si las hubiere.

16.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

Dentro de los 10 días posteriores a la liquidación de contrato, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva, para lo cual se levantará un acta suscrita por el Contratista, la IMC y el Director de la Dirección de Obras Municipales.

La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio, el que dispondrá, además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. Dicho Decreto será notificado al contratista por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito.

17. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

Además de las causales de término consagradas en el punto 14 de las Bases Administrativas Generales, se consideran las siguientes:

- Quando las sumas de las multas iguallen o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de tres mensualidades del Servicio N°2.
- Atraso de más de 10 días en las actividades de la Carta Gantt del Servicio 1 (Salvo que esté debidamente justificado de acuerdo a Bases Técnicas).
- Incumplimiento del SLA General del Contrato en 3 trimestres seguidos.
- Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- Fallas de seguridad en la plataforma que afecten la continuidad operacional y los datos.
- Si ocurre más de 5 veces la ejecución de acciones no autorizadas en ambientes productivos.

VMR/DLS/dls


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
 DIRECTORA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



FORMULARIO N°1 ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

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

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

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

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

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



C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

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

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

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

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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



**FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES DIGITALES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Como parte de su oferta técnica, el proponente deberá declarar, su experiencia en proyectos exitosamente implementados de acuerdo al cuadro "Tipos de Experiencia" indicado la o las materias que contempla el contrato declarado. Se aceptarán contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2018 a la fecha. **El Detalle para la acreditación de la experiencia declarada, se encuentra especificado en Bases Administrativas Especiales, punto 2, letra B, Numeral 1.**

DECLARACIÓN

A continuación, se declara experiencia en:

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN				
	Persona de Contacto		Cargo		
	Teléfono Contacto		Email Contacto		
	Vigencia del Servicio	Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)
	Objeto, declaración o Descripción General del servicio contratado				
Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	Tipo de Experiencia			Marque con X	
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo, implementación y mantención de Workflows parametrizados de resolución digital de trámites, para Direcciones de Obras Municipales con sitios para funcionario y vecino. 				
	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de integración con clave única y/o FirmaGob y/o pagos en línea y medios de pago. 				
	<ul style="list-style-type: none"> Mantención y soporte a sistemas y plataformas tecnológicas relacionadas a ERP, workflows, etc. 				

Nota:

- La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 5 primeras.
- Deberá Replicar el cuadro precedente las veces que sean necesarias (un cuadro por contrato).

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



FORMULARIO N°3 (ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	TÍTULO	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS
1	Presentación del Oferente	Descripción del oferente y sus servicios relacionados con la presente propuesta.	General
2	Servicio N°1	Descripción general de cómo logrará dar cumplimiento a los objetivos Servicio N°1 en el plazo ofertado	General Puntos 1,2 y 3.1
		2.1 Funcionalidad	Punto 3.1.1
		2.2 Integraciones	Punto 3.1.2
		2.3 Consultas, reportes e informes	Punto 3.1.3
		2.4 Migración de datos y requerimientos	Punto 3.1.4, 2.2
		2.5 Seguridad y Auditoría	Punto 3.1.5
		2.6 Base de datos	Punto 3.1.6
		2.7 Capacitación	Punto 3.1.7
		2.8 Infraestructura tecnológica	Punto 3.2 y 3.2.1
3	SERVICIO N°2	2.9 Plazos, etapas y entregables	Punto 4.1 y punto 7 Tabla N°1
		Descripción general de cómo logrará dar cumplimiento a los objetivos planteados para el Servicio N°2, en el plazo ofertado	General Puntos 3.2 y 4.2
		3.1 Monitoreo y alarmas	Punto 3.2.2
		3.2 Respaldos	Punto 3.2.3
		3.3 Vulnerabilidades y Brechas de seguridad	Punto 3.2.4
		3.4 Gestión del servicio y cumplimiento de SLA	Puntos 3.3 y 7
		3.5 Actividades soporte y metodología para resolución de incidentes	Puntos 4.2.1 y 4.2.2
3.6 Mejora continua	Punto 8		

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

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



**FORMULARIO N°4
(ANEXO ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio "PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRAMITES DE EDIFICACIÓN", es:

A. PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRAMITES DE EDIFICACIÓN

I. SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

ETAPA	DETALLE	PLAZO (N° de Días Corridos)	VALOR NETO
I	Levantamiento y análisis.	_____ (días corridos)	UF _____ (neto)
II	Desarrollo y Pruebas de Migración de datos.	_____ (días corridos)	UF _____ (neto)
II	Testing y Capacitación.	_____ (días corridos)	UF _____ (neto)
IV	Paso a Producción y Marcha Blanca asistida.	30 (días corridos)	UF _____ (neto)
		PLAZO TOTAL	VALOR NETO TOTAL (A)
		_____ (días corridos)	UF _____ (neto)
		Impuesto	UF _____
		VALOR TOTAL SERVICIO N°1	UF _____

Nota 1: La ETAPA IV Paso a Producción y Marcha Blanca asistida, tendrá una duración de 30 días corridos.

Nota 2: El valor de **PLAZO TOTAL NO** puede superar 120 días corridos incluyendo los 30 días de Marcha Blanca, ni ser inferior a 60 días corridos.

Nota 3: El **VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°1, NO** puede ser mayor al 15% del **VALOR TOTAL DEL SERVICIO N°2.**

II. SERVICIO N°2 SOPORTE Y MANTENCIÓN MENSUAL

ITEM	DETALLE	(B)
		VALOR NETO TOTAL (48 MESES)
2.1	Soporte y mantención transversal a la plataforma.	UF _____ (neto)
		Impuesto UF _____
		VALOR TOTAL SERVICIO N°2 UF _____



III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO

A + B	
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	UF _____ (neto) <i>(Este es el valor a ofertar en portal www.mercadopublico.cl)</i>
IMPUESTO	UF _____
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	UF _____

B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

SERVICIO VARIABLE PARA NUEVOS REQUERIMIENTOS EN PERIODO DE MANTENCIÓN Y SOPORTE DE LA CONTRATACIÓN.

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	VALOR TOTAL UF (impto. incluido)
1	Valor HH Analista programador	Hora hábil		
2	Valor HH Analista programador	Mes		
3	Valor HH Analista de Procesos	Hora hábil		
4	Valor HH Analista de Procesos	Mes		
5	Valor HH Programador Senior	Hora hábil		
6	Valor HH Programador Senior	Mes		
7	Valor Capacitación	Hora hábil		
Para efectos de evaluación, se requiere que el oferente indique el VALOR resultante de la sumatoria desde ítem 1 al 7				UF _____

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

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

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



Providencia

FORMULARIO N°5
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES DIGITALES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**DECLARACIÓN Y EXPERIENCIA DEL PERSONAL DESTINADO A
LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

PARTICIPACIÓN PROFESIONAL Y TÉCNICA EN ESTE CONTRATO	Marque "X" donde corresponda(n) al servicio	
	Servicio 1 (*)	Servicio 2 (**)
JEFE DE PROYECTO		
SUPERVISOR / ADMINISTRADOR CONTRATO		
ADMINISTRACIÓN PLATAFORMA / INFRAESTRUCTURA		
ANALISTA DE PROCESOS		
ADMINISTRACIÓN REDES Y COMUNICACIONES		
ESPECIALISTA BASES DE DATOS		
ESPECIALISTA EN SEGURIDAD TI		
ESPECIALISTA SERVIDORES		
DESARROLLADOR / PROGRAMADOR		
ANALISTA DE PROCESOS		
INGENIERO DE SISTEMAS		
ARQUITECTO DE SOFTWARE		
DISEÑO, UX / UI		

(*) Corresponde al personal que participará en el levantamiento, diseño, desarrollo e implementación de La Solución en el Servicio 1, es decir, desarrollo de todo el software (según requerimientos funcionales) y la disposición e implementación de la plataforma tecnológica.

(**) Corresponde al personal asignado a prestar soporte y mantención mensual a la infraestructura tecnológica y a la solución basada en software en el Servicio 2.

NOMBRE APELLIDO			RUT N°	
NIVEL ESTUDIOS	INGENIERÍA	TÉCNICO		
PROFESIÓN/ ESTUDIOS			ESPECIALIDAD	
AÑO DE TITULACIÓN			AÑOS DE EXPERIENCIA	
CANTIDAD DE CURSOS			CANTIDAD DE CERTIFICACIONES O ESPECIALIZACIÓN	
<i>Describe aquí, el nombre de los cursos y año en que se realizó</i>			<i>Describe aquí, el nombre de las certificaciones y/o especializaciones y año en que se realizó</i>	

PROYECTO	AÑO	INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN

- Replicar este cuadro las veces que sea necesario para individualizar a todos los miembros del equipo que prestarán servicio en este contrato.
- Deberá adjuntar currículum de todo personal acá descrito y adjuntar certificaciones o capacitaciones en el área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el contrato.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el contrato.

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

FORMULARIO N°6
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

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

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

- Proteger los datos personales entregados por el Municipio de acuerdo a la Ley 19.628 y a lo establecido en las Bases Administrativas y técnicas de la presente licitación, y a no transferir ni ceder la información a otras personas naturales o jurídicas, sean instituciones del sector público y/o privado, ni a título gratuito ni oneroso. Esta obligación se extiende a todo el personal que preste servicios.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°17.336, sobre propiedad intelectual.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°21.459, sobre delitos informáticos.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°19.223, sobre tipificación de figuras penales relativas a la informática.
- Lo aplicable conforme a legislación chilena Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.
- Lo descrito en los puntos N°1, 2, 3, 4 y 5 siguientes de este documento.
- Por último, el oferente se compromete a firmar la Declaración Jurada modelo adjunta en este documento, la cual formara parte integrante del contrato.

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



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

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

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



administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

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

3.- MODIFICACIONES

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

4.- RESPONSABILIDAD

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

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

- Toda disputa entre las partes, se deberán someter a leyes y tribunales chilenos. Aun cuando el servicio o parte de este, este alojado en territorio extranjero.



- Al momento de la firma del contrato, el prestador del servicio deberá firmar declaración jurada en la cual se somete a la legislación chilena, fundamentalmente la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada o Protección de Datos de Carácter Personal; Ley N°17.336, sobre Propiedad Intelectual; Ley N°20.285 sobre Acceso a la Información Pública y Ley N°19.223 que tipifica figuras penales relativas a la informática.



DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

2. Seguridad de la información.

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

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

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

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



3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

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

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



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

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

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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Firma Representante legal

Providencia _____ de _____ de 202_

LICITACIÓN PÚBLICA**BASES TÉCNICAS**

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

En el marco de la ley de Transformación Digital del Estado, la Municipalidad de Providencia requiere contratar una Plataforma Web Integral, en modalidad de arriendo, que permita gestionar digitalmente todos los trámites que resuelve el Departamento de Edificación, y disponibilizarlos a la comunidad vía online.

Los objetivos se resumen en:

- Dotar al departamento de Edificación con una solución tecnológica para gestionar todos los trámites que resuelve, apoyando el proceso de gestión interna con un flujo de trabajo completo, liviano, ágil y configurable. Dicha Solución, contempla todos los aspectos relacionados a la plataforma tecnológica que la soporta, por tanto, considerar su soporte y mantención a fin de asegurar la continuidad del proceso en el tiempo.
- Poner a disposición de la comunidad, una solución en línea para trámites de edificación, que permita registrar solicitudes, subir planos y documentación exigida, recibir notificaciones, subsanar observaciones del municipio, realizar pagos y recibir permisos o certificados que esté tramitando.
- Incorporar herramientas de gestión versátiles, que apoyen la rápida confección de informes, la toma de decisiones del departamento de Edificación, y de la Dirección de Obras en general.
- Contratar un servicio que proporcione a los usuarios, internos y externos, una excelente experiencia de uso, entregando altos niveles de rendimiento y continuidad en su operación.

Esta solución deberá cubrir los requerimientos de funcionarios internos, vecinos y contribuyentes y, las exigencias propias de la Ley General de Urbanismo y Construcción y su Ordenanza, así como también lo exigido por la ley de Transformación Digital del Estado.

La solución tecnológica ofertada, en adelante llamada "**La Solución**", deberá incluir un portal web para los funcionarios de Edificación (Gestores del Proceso), un portal para usuarios externos (solicitantes de trámites), las integraciones requeridas para la operación del flujo de trabajo y toda la infraestructura necesaria para soportar dicha solución. Todo lo cual deberá ser provisto, administrado, mantenido y soportado por la empresa oferente.

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados, la contratación contempla los siguientes servicios:

- Servicio N°1: Implementación y Puesta en Marcha de La Solución: Este servicio comprenderá actividades de análisis, despliegue, parametrización, migración de datos, desarrollos, adaptaciones, integraciones, capacitación y puesta en marcha. Su plazo mínimo no podrá ser inferior a 60 días corridos y no podrá exceder los 120 días corridos para su ejecución. Cabe destacar que este plazo debe ya contemplar 30 días corridos de marcha blanca con acompañamiento in situ, previos a su puesta en producción.
- Servicio N°2: Soporte y Mantención para La Solución: Este servicio dará soporte y mantención a todo componente de La Solución de manera transversal (software, infraestructura, redes, seguridad, etc.), tendrá una duración de 48 meses continuos, y comenzará a regir una vez se encuentre aprobado y conforme el Servicio N°1 mediante firma del acta de recepción conforme.

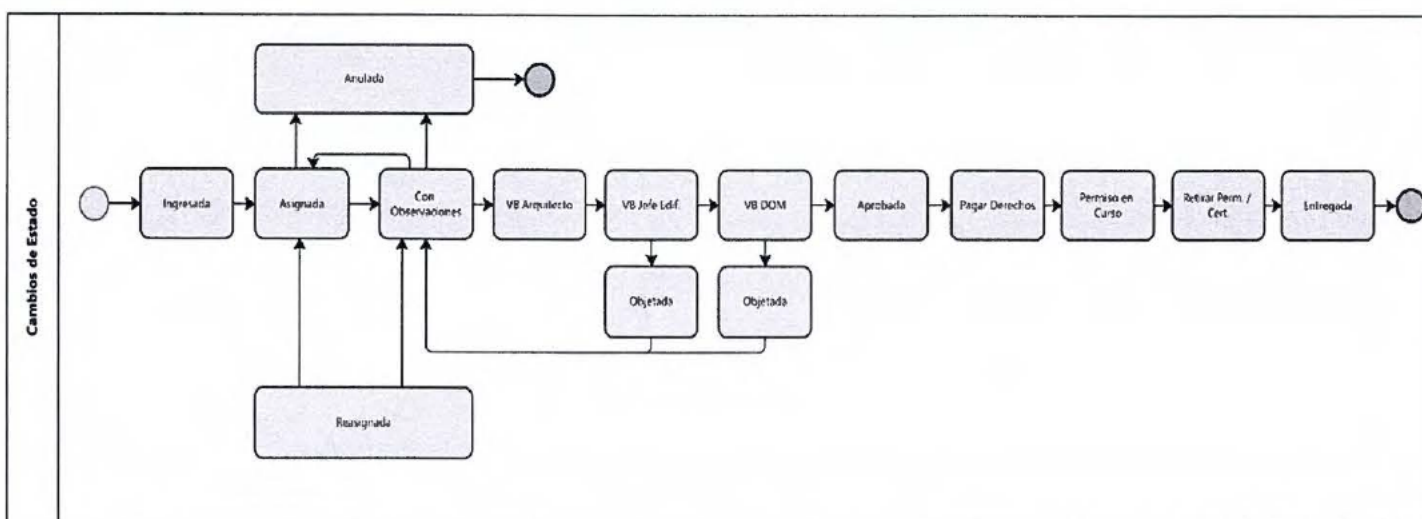
Los oferentes que participen en esta licitación deberán considerar que su propuesta técnica debe estar basada en una "Solución" ya construida y que cumpla con el mínimo de requerimientos funcionales señalados en estas bases a través de su ANEXO A. Por lo anterior, deberá ser flexible para soportar cambios en las exigencias legislativas, integrarse con sistemas municipales, medios de pago, inter-operar con organismos del estado y, de requerirse, incorporar nuevas funcionalidades e integraciones.

2. SITUACIÓN ACTUAL

El Departamento de Edificación de la Dirección de Obras busca reemplazar su actual sistema computacional (backoffice), por una plataforma más completa y actualizada, que resuelva las necesidades internas de la unidad, y su proceso sustentado en la Legislación y Normativa Vigente, de manera de facilitar las atenciones de los usuarios externos en dicho ámbito.

El actual sistema denominado "Sistema de Edificación", fue construido en arquitectura web y comenzó su operación en el año 2008. En términos generales, este sistema permite registrar y realizar seguimiento y gestión de las solicitudes externas e internas que recibe el departamento, y realizar consultas a los registros históricos, teniendo una definición de los usuarios de la unidad con sus respectivos roles.

Su flujo de trabajo permite registrar los cambios de estados de las solicitudes, llevar el control de plazos de tramitación, comunicar al interesado los eventos más relevantes sobre una solicitud ingresada, y realizar gestión sobre los plazos y carga de trabajo que maneja cada arquitecto revisor, siguiendo un flujo predefinido en base a las condiciones de tramitación de solicitudes establecidas en la normativa vigente, conforme al siguiente flujo de trabajo:



Adicionalmente en septiembre del año 2021, se habilitó la plataforma DOM EN LÍNEA, disponibilizada por la DDU MINVU, y a partir de esa fecha se ha utilizado para el ingreso de solicitudes digitales y toda la documentación asociada. Una vez que las solicitudes son recepcionadas se continúa registrado el estado del trámite en el sistema actual.

2.1 SISTEMA DE EDIFICACIÓN ACTUAL

A continuación, se indican los módulos y las funcionalidades del Sistema de Edificación Actual, con el objetivo de entregar información respecto al alcance del backoffice utilizado actualmente, por los usuarios del departamento de Edificación:

A. MÓDULO INGRESO

a. Recepción

- Selección de materia / sub-materia de la solicitud a registrar
- Consulta al Maestro de Direcciones Maestro de Direcciones por Rol o Dirección
- Registro de datos del propietario (rut, nombre, email, teléfono, dirección)
- Registro de profesionales que intervienen en la solicitud (arquitecto, calculista, constructor, ingeniero, ito, rev. Ind., rev. Cálculo, otros)
- Cuadro para registro de datos de control interno con texto libre
- Generación de número ingreso único al grabar datos de materia, dirección y propietario
- Visualización de los distintos estados de una solicitud (anulada, aprobada, asignada, con observaciones, entregada, ingresada, objetada, pagar derechos, permiso en curso, reasignada, rechazada, retirar perm./cert., VB arquitecto, VB DOM, VB Jefe Edif.)
- Registro de solicitudes de Rentas recibidas para informe interno (patentes, publicidad)
- Cambio de Estado manual para anulación de solicitudes
- Cambio de Estado manual y registro de los pagos recibidos por solicitudes ingresadas o aprobadas
- Consulta de solicitudes ingresando el N° y Año del expediente

- Consulta de Observaciones emitidas
- b. Asignar Arquitecto**
 - Consulta de Observaciones emitidas
 - Despliegue de listado de solicitudes ingresadas no asignadas
 - Selección de arquitecto revisor a asignar registrado en el sistema
 - Búsqueda de solicitud por Año y Número de Expediente
 - Selección de arquitecto revisor para Reasignación de expediente
 - Registrar Causa de Reasignación
- c. Trabajo Arquitecto**
 - Despliegue de listado de solicitudes asignadas al revisor sin revisar
 - Búsqueda de solicitudes asignadas por Año y Número de Expediente
 - Acceso a modificar la Materia / Sub-Materia de un expediente
 - Registro o modificación del destino del expediente (Actividad Productiva, Área Verde, Equipamiento, Espacio público, Infraestructura, Residencial)
 - Semáforo visual de cumplimiento de plazos de revisión
 - Acceso a Opciones de Trabajo:
 1. Acceso a consulta y modificación de datos de recepción
 2. Incorporación y modificación de datos de profesionales que intervienen en el proyecto
 3. Completar o modificar Dirección(es) del Proyecto, consultando al Maestro de Direcciones
 4. Registro de Características Espaciales a las que se acoge el Proyecto (DLF2, Copropiedad Inmobiliaria, Art. 6.1.8., Conjunto Armónico, Beneficio de Fusión)
 5. Registro para incorporación de Documentos Adjuntos adicionales al expediente
 6. Registro de Observaciones y/o Notas producto de la revisión del expediente, editable
 - 6.1. Opción de señalar observaciones y notas como registro interno o público para su envío mediante Acta de Observaciones
 7. Revisión de borrador de Acta de Observaciones y envío a persona definido como contacto
 8. Registro de Reglamento de Copropiedad
 9. Consulta de base de datos de Catastro sobre antecedentes registrados en el archivo sobre dirección asociada al expediente
 10. Cálculo de Derechos por presupuestos (consideración de distintas variables y descuentos definidos por normativa)
 11. Registro de otras solicitudes asociadas al expediente en trámite (fusión, demolición, obras preliminares)
 12. Registro de Condicionantes en Anteproyectos (fusión, subdivisión, loteo, división afecta, otros)
- d. Responder Audiencia**
 - Visualización de listado de audiencias solicitadas por el profesional responsable mediante el Sistema de Edificación
 - Visualización de calendario y despliegue de formato editable para respuesta de audiencia por mail
- e. Aprobación Expedientes**
 - Visualización de listado de solicitudes, asignadas o con observaciones resueltas, disponibles para su aprobación
 - Cuadro de búsqueda de solicitudes por Año y Número de Expediente para su aprobación
 - Considera las instancias de aprobación por los usuarios registrados como Arquitecto, Jefe Depto. y Director de Obras
 - Para roles de Jefe Depto. y Director de Obras considera la opción de Objetar, la aprobación de una solicitud recibida, Rechazarla o Anularla
 - Cambio de Estado de la solicitud en forma automática al registrar la aprobación de algún expediente
- f. Anulación de Pago**
 - Registro de anulación de un pago recibido asociado a un N° Folio específico
 - Registro de datos del expediente asociado al pago por anular (N° y fecha expediente, materia, monto cancelado, usuario que registra la acción)

B. MÓDULO CONSULTAS**CATASTRO**

- Consulta a la Base de datos de Catastro sobre antecedentes registrados a una propiedad, criterio de búsqueda por Rol o Dirección de una propiedad
- Visualización de Antecedentes Territoriales registrados en Catastro

RENTAS

- Búsqueda de solicitudes de Rentas (patentes, publicidad)

DETALLE ESTADOS

- Consulta de cambios de Estado asociados a una solicitud específica
- Visualización de Estados registrados para una solicitud
- Visualización de Fecha, Usuario que realizó la acción para el cambio de estado, y Tiempo transcurrido en cada estado registrado

C. MÓDULO INFORMES

- a. Consulta Expedientes
 - Opciones combinadas de búsqueda de solicitudes por: N° Expediente, Rango de Fecha, Materia, Estado, Dirección, Arquitecto Asignado, Propietario, N° Rentas, Fecha Asignación
 - Visualización de listado de solicitud encontradas según criterios de búsqueda
 - Vínculo de acceso directo a información de recepción de una solicitud encontrada
 - Contador de número de cantidad de solicitudes encontradas
 - Impresión de Carga de Trabajo con detalle de solicitudes encontradas en una búsqueda

D. MÓDULO MANTENCIÓN

- Modificación, eliminación e incorporación de variables a considerar en registro y gestión de solicitudes y usuarios en el Sistema de Edificación
- Mantenimiento de Roles de Usuarios
- Mantenimiento de Privilegios asociados a un Rol de Usuario
- Mantenedor de Privilegios asignables a un rol de usuario
- Mantenedor de parámetros mantenimiento del sistema
- Registro de usuarios internos habilitados para acceder al Sistema de Edificación
- Registro de datos por usuario: Rut, Nombres, Apellidos, Mail, Labor, Cargo
- Acciones de Grabar, Habilitar, Deshabilitar o Cambiar Clave de un usuario registrado
- Configuración de Privilegios y Roles asociados a un usuario

E. OTRAS FUNCIONES

- Flujo regular de cambios de estados predefinidos y automáticos
- Notificación a la persona definida como contacto de los cambios más relevantes (VB de pago, disponible para Entrega)
- Servicio de mail para envío automático del Acta de Observaciones y notificaciones de cambios de estado
- Cierre automático de sesión luego de tiempo de inactividad detectada predefinida

F. MÓDULO USUARIO EXTERNO

- Mantenedor de parámetros mantenimiento del sistema
- Consulta de Estado de la solicitud
- Visualización de Observaciones realizadas al expediente

2.2 SOLICITUDES RECIBIDAS ENTRE 2017 A LA FECHA:

Como se puede apreciar en el cuadro siguiente durante los años de pandemia, 2020 y 2021, el número de solicitudes recibidas, decreció más o menos a la mitad. Para efectos de cuantificación, es válido considerar un promedio anual de 2.700 solicitudes recibidas:

CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAMITACIÓN									
TIPO DE SOLICITUD		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023*	TOTAL
PERMISOS DE EDIFICACIÓN	ANTEPROYECTO	122	118	117	60	63	28	13	521
	OBRA NUEVA	33	46	53	49	27	27	10	245
	MODIFICACIÓN DE PROYECTO	120	141	135	80	102	91	47	716
	ALTERACIÓN	26	33	28	19	36	31	17	190
	AMPLIACIÓN	58	65	48	33	27	20	15	266
	RECONSTRUCCIÓN	0	1	1	0	1	0	0	3
	OBRA MENOR	909	836	838	444	593	616	341	4.577
	INSTALACIÓN DE ANTENA	0	0	0	0	0	0	1	1
	RECEPCIÓN FINAL	462	479	397	229	270	321	138	2.296
	RECEPCIÓN OBRA NUEVA	39	31	25	19	31	35	16	196
OTRAS SOLICITUDES	FUSIÓN	34	37	45	37	23	10	4	190
	SUBDIVISIÓN	1	1	1	1	0	0	0	4
	MODIFICACIÓN DESLINDES	4	0	2	2	2	2	1	13
	COPROPIEDAD INMOBILIARIA	39	34	26	37	29	25	11	201
	CAMBIO DESTINO	24	27	39	21	28	26	22	187
RECEPCIÓN DE ANTECEDENTES	ARTÍCULO 5.1.2. (DECRETO 13)	0	0	0	0	0	0	18	18
	ASCENSORES	0	0	0	0	0	0	144	144
SOLICITUDES INTERNAS	RENTAS	753	1228	772	303	489	938	482	4.965
TOTAL		2.624	3.077	2.527	1.334	1.721	2.170	1.280	14.733

*(Solicitudes registradas de enero a junio 2023)

2.3 Transacciones individuales, de máximo valor por concepto de pagos

En el siguiente cuadro, se presentan las transacciones individuales de máximo valor recibidas entre el año 2020 a la fecha, por concepto de pago de derechos y ley de aporte. Se destaca que estos montos no son acumulados, sino que son pagos realizados en una sola transacción. Se expone esta información para evidenciar que para La Municipalidad, es necesario contar con una integración de pago que pueda realizar transacciones del orden de los cientos de millones, sin impedimentos técnicos para el contribuyente. (Ver Punto 3.1.2)

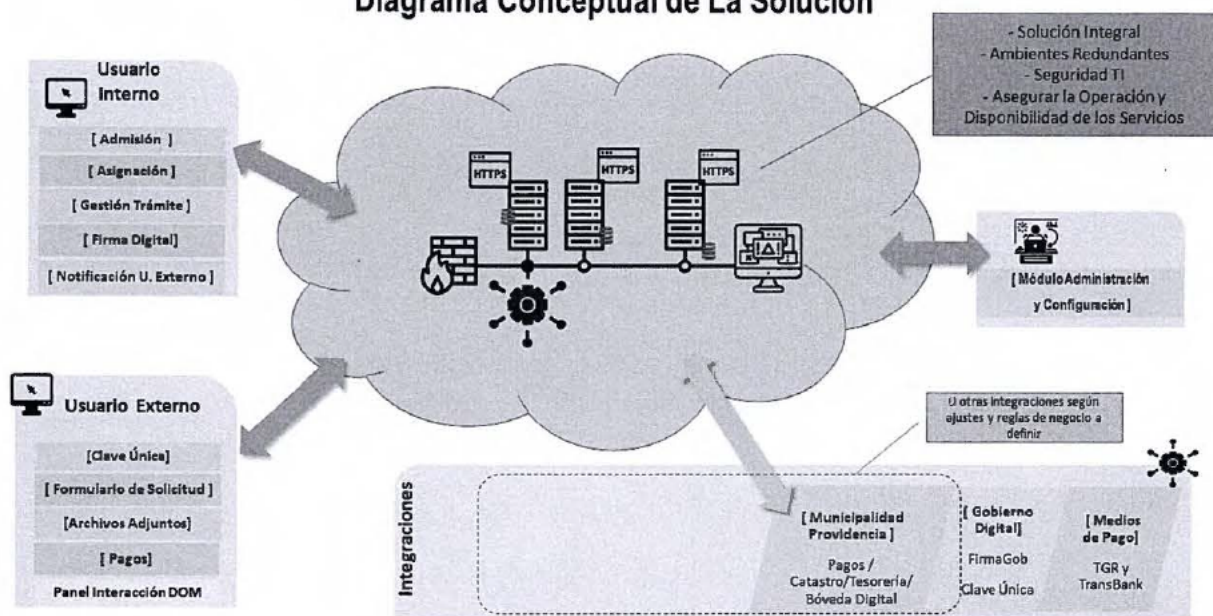
	DERECHOS*	LEY DE APORTES*
ANTEPROYECTOS	\$187.350	-
OBRAS NUEVAS	\$36.975.708	\$315.259.090
AMPLIACIONES	\$48.537.159	\$53.482.191
OBRAS MENORES	\$8.239.781	\$17.684.899
FUSION/SUBDIVISION	\$16.809	-
COPROPIEDAD INMOB.	\$1.761.267	-
RECEPCIONES FINALES	-	\$16.541.766

3. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La Solución que la Municipalidad requiere contratar, está constituida por los siguientes componentes:

- Plataforma Web para Usuarios Internos: Deberá cumplir, a lo menos, con las funcionalidades indicadas en ANEXO A, haciéndose cargo del proceso de resolución de trámites que resuelven los funcionarios de Edificación, a través de un flujo de trabajo que de soporte a su quehacer diario.
- Portal Web para Usuarios Solicitantes de trámites (externo o internos): Deberá cumplir, a lo menos con las funcionalidades indicadas en ANEXO A y será el medio de comunicación entre usuario y municipio para la resolución de los trámites solicitados al Departamento de Edificación.
- Integraciones A lo menos, las solicitadas en ANEXO A y requeridas para el correcto funcionamiento del proceso en acuerdo a las necesidades y estándares de la Municipalidad
- La Infraestructura que soporta a la plataforma conformada por los componentes antes mencionados

Diagrama Conceptual de La Solución



3.1. REQUERIMIENTOS DE LA SOLUCIÓN

3.1.1 Requerimientos Funcionales de la Solución

La Solución deberá asegurar la operación de los procesos para resolver digitalmente los trámites a cargo del Departamento de Edificación, incluyendo toda la interacción con el usuario externo solicitante y adecuándose a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia. Para esto, durante el proceso de evaluación la solución deberá cumplir con el 100% de las funcionalidades con "prioridad 1" descritas en ANEXO A, las que deberán ser demostradas por el oferente como parte de su propuesta y revisadas por la Comisión Evaluadora durante el proceso de adjudicación.

Respecto a las funcionalidades con "prioridad 2" señaladas en ANEXO A, estas deben ser parte de la oferta, y en caso que La Solución no las considere, deberán estar desarrolladas, probadas, depuradas y habilitadas en un 100%, al momento de iniciar la etapa de Puesta en Marcha de la solución (no serán exigidas al momento de la demostración técnica).

El servicio de soporte y mantenimiento (Servicio N°2) deberá hacerse cargo de las mejoras funcionales, nuevas funcionalidades e integraciones, elaboración de reportes/consultas requeridos por el proceso, modificaciones por leyes o normativas, incluidas las normativas de gestión de documentos digitales, transformación digital y seguridad de la información.

El oferente adjudicado deberá considerar lo siguiente:

- a. El software ofertado, debe ser una solución ya construida y operando como caso de éxito comprobable, en otros municipios.
- b. La solución debe cubrir al 100% las funcionalidades del **ANEXO A** en la etapa de implementación, prioridades 1 y 2, previo a iniciar los 30 días de marcha blanca.
- c. El plazo de implementación no podrá ser menor a 60 días y no mayor a 120 días, incluyendo en este plazo 30 días de marcha blanca asistida.
- d. La solución debe proveer interoperabilidad, siendo capaz de compartir o extraer información con o desde otros sistemas, mediante distintos mecanismos como servicios Web, APIs, archivos de intercambio u otros.
- e. La aplicación web para usuarios internos deberá ser compatible, a lo menos, con las versiones vigentes de Internet Explorer, Edge y Chrome, manteniendo esta compatibilidad por todo el tiempo de vigencia del contrato.
- f. La aplicación web para usuarios solicitantes, deberá ser compatible a lo menos con versiones vigentes de Google Chrome, Safari, Microsoft Edge y Mozilla Firefox, manteniendo esta compatibilidad por todo el tiempo de vigencia del contrato.

El **ANEXO A** contiene la lista de funcionalidades mínimas y priorizadas para usuarios internos y externos e integraciones necesarias para la operación del proceso de gestión digital de trámites de Edificación.

3.1.2 Requerimientos de Integración

Como requerimiento general, se requiere que la metodología o mecanismos de integración hacia otras plataformas esté bajo estándares abiertos existentes actualmente, con el objetivo de cubrir las necesidades de integrar con otras herramientas que apoyen la gestión, planificación, alta Dirección, etc., razón por la cual la Municipalidad siempre deberá tener acceso a la base de datos completa en una modalidad a definir, a fin de poder auditar, descargar información o integrar sistemas a través de un mecanismo consensuado por ambas partes y que cumpla con asegurar la disponibilidad, accesibilidad y seguridad de la información (canales seguros).

En lo particular y actualmente, existen maestros propios de la plataforma municipal, así como servicios web, que también deben ser integrados con la solución y se ajustan a las siguientes etapas del proceso:

- a. **Validación de Direcciones: Webservice de Integración con la unidad de Catastro e Inspección:** Todas las direcciones de domicilios o locales comerciales, requeridas para el otorgamiento de permisos de edificación u otros documentos, deben ser validadas contra el maestro de direcciones de la Municipalidad de Providencia.
- b. **Contabilización de Pago: Webservice de Integración Tesorería Municipal:** Para los pagos en línea se utilizará un servicio web de Integración de Pagos. En modalidad presencial se dispondrá de un servicio web de Integración de Giros, lo que permitirá la recaudación en las distintas cajas municipales.
- c. **Pago On Line: Integración de Pago:** Se requiere que el servicio se integre, a lo menos, con los medios de pagos TGR y Transbank. Para el caso de TGR, se deberá usar la integración provista por el municipio. Para el caso de Transbank, la integración debe ser provista por el proveedor, utilizando el código de comercio dispuesto por la Municipalidad.
- d. **Almacenamiento en Bóveda Digital: Integración con Sistema Bóveda Digital de la Municipalidad:** Se requerirá de una integración (procedimiento) que se active, por ejemplo, por scheduler, y copie todos los documentos digitales de un trámite, desde la nueva plataforma, al Sistema Bóveda Digital con el fin de almacenar en la plataforma municipal, todos los documentos e imágenes que conforman un expediente.

Adicionalmente, también se requiere integrar la solución con **CLAVE ÚNICA** para el acceso de usuarios externos y **FIRMAGOB** (Firma Electrónica Avanzada del Estado) para la firma digital de permisos certificados y otros documentos.

A un mediano plazo y con el proyecto de **DATAMART MUNICIPAL** actualmente en análisis, se requerirá de integraciones con los distintos sistemas propios o tercerizados del municipio, para la extracción de sus datos de tablas maestras y transaccionales y su carga a la plataforma municipal.

3.1.3 Requerimientos de Consultas, Reportes e Informes

La solución debe considerar que toda visualización o salida de información, ya sea presentada a través del mismo sistema, para exportar, imprimir, etc., debe cumplir con:

- a. Toda salida que implique presentación de información (por pantalla, impresión, exportación, etc., deberá ajustarse a los datos requeridos por el área de negocio y en concordancia con la información exigida por ley o normativa.
- b. Toda posible impresión, deberá tener una vista previa, con la posibilidad de realizar los ajustes necesarios previo a imprimir.
- c. Todo resultado de consulta o reporte, debe contar con la opción de exportar los datos entregados a otros formatos como: XLSX, texto, PDF, WORD, CSV a lo menos.
- d. Las consultas asociadas a la gestión del área de negocios deberán ser dinámicas, habilitando al usuario todos los campos posibles para la materia consultada, permitiéndole que sume o filtre campos. Esto aumenta la posibilidad de contar con información relevante según el reporte solicitado. En caso que la solución no lo contemple y a solicitud de la Municipalidad el proveedor deberá realizar estas modificaciones de ser requerida.
- e. Toda información extraíble a través de reportes, deberá considerar las restricciones que por perfiles le correspondan únicamente a los usuarios autorizados. Para toda descarga, deberá quedar registro de usuario, fecha, hora y tipo de información extraída.

3.1.4 Requerimientos de la migración de datos

La empresa adjudicada deberá migrar los datos del actual Sistema de Edificación a la nueva solución. El oferente deberá cuantificar el plazo necesario para el proceso de migración, el que deberá estar incluido dentro del mismo plazo total del SERVICIO N°1 de Implementación y Puesta en Marcha. La coordinación de reuniones de estrategias de migración, se indican en estas bases técnicas.

La consideración general de los datos a migrar, debe contemplar e incluir los siguientes puntos, sin embargo, la priorización del contenido de la migración se deberá analizar en conjunto:

- Datos de parametrización del sistema: referidos a definir comportamiento funcional. Puede incluir información sobre flujos de trabajo, perfiles de usuarios, Schedule, etc.
- Datos maestros del sistema: referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario.
- Datos transaccionales: son datos originados, registrados y almacenados producto de la gestión realizada en el actual sistema. El oferente adjudicado, resolverá de la mejor manera posible, el traspaso de datos hacia la nueva plataforma y deberá entregar los reportes que acrediten la correcta migración de éstos.

De la data migrada se requiere a lo menos, que desde la nueva plataforma los expedientes cerrados o históricos puedan ser consultados y, los expedientes activos (trámites en curso) continúen el flujo del proceso.

La siguiente tabla, contiene información general de la base de datos del actual Sistema de Edificación:

Motor de Base de Datos	Microsoft SQL Server 2005
Tamaño Total	185 MB
Idioma	Modem_Spanish_CI_AS
Número de Usuarios	10
Año inicio operación	2008

3.1.5 Requerimientos de Seguridad y Auditoría

En este ámbito, la solución deberá asegurar el registro de todas las transacciones y acciones realizadas a través del sistema. Además, poseer un control y delimitación en los accesos de forma centralizada, de acuerdo a los distintos tipos y niveles de usuarios (perfiles).

Las consideraciones generales para este ítem serán:

- a. Alta y baja de usuarios internos (funcionarios), permitiendo la administración de Roles, Perfiles y Políticas de Uso, con el objetivo de administrar y restringir funcionalidades y opciones a las que puedan acceder los Usuarios y Administradores.
- b. Debe mantener el histórico de las cuentas dadas de baja de usuarios internos.
- c. Ingreso a Portal Web de Usuarios Solicitantes de trámites, a través de Clave Única.
- d. Para ambos sitios web, debe permitir el cierre automático de las sesiones que hayan sido desatendidas en un período de tiempo a definir para este parámetro: ejemplo, cierre automático de sesión pasado los 30 minutos de inactividad.
- e. Disponer el registro (log) de acceso a la plataforma y el ingreso, modificación y eliminación de información para un control de auditoría de las acciones y cambios realizados en la Base de Datos a través de los sistemas. Dicha auditoría (log), debe quedar registrada en la Base de Datos y contar con perfil especial (autorizado) para visualizar y extraer esta información (ejemplo, a solicitud de información requerida por auditoría realizada por la Contraloría General de la República).
- f. Debe dar facilidades que permitan la consulta e impresión de la información de auditoría, en el rango o fecha solicitada.
- g. Debe llevar un registro de los cambios realizados a cada parámetro que interfiera a nivel general o particular en algunas funcionalidades y que resulten esenciales para la operación, realizar cálculos y/o entregar algún resultado. Se deberá contar con la trazabilidad de dichas modificaciones (a los parámetros) identificando, por ejemplo: usuario, fecha, hora, tipo de parámetro modificado, valor antes de su modificación y nuevo valor.
- h. El acceso debe incorporar la funcionalidad de recuperación automática de Clave de usuarios.

3.1.6 Requerimientos de las Bases de Datos

Las consideraciones generales para este punto serán:

- a. Las bases de datos y los documentos digitalizados son y serán de propiedad del municipio y deberán estar disponible para su uso bajo las medidas de seguridad pertinentes.
- b. La Municipalidad siempre deberá tener acceso a la base de datos completa, en línea, u otra modalidad a acordar (ejemplo: réplica), y bajo las medidas de seguridad pertinentes, a fin de poder auditar, descargar información o integrar sistemas a través de un mecanismo consensuado por ambas partes y que cumpla con asegurar la disponibilidad, accesibilidad y seguridad de la información (canales seguros).
- c. Para mejoras o nuevos desarrollos, es obligatorio el uso de los ambientes previos del proveedor (Desarrollo y QA), con el propósito de asegurar que todo desarrollo sea probado y certificado, antes de pasar al ambiente productivo del municipio.
- d. La solución, deberá estar alineada con las actuales tecnologías y ser compatible con las que posee la Municipalidad (productos de mercado ampliamente utilizados y soportados), lo que podrá ser verificado por la Municipalidad, en cualquier momento durante la duración del contrato. Esta consideración debe asegurar que, al finalizar el servicio la información de la Base de Datos pueda ser migrada hacia otro producto para permitir la continuidad con otro posible proveedor (totalmente homologable).

- e. Cualquier evento detectado en el monitoreo de la Base de Datos ocasionado por falta de índices o consultas ineficientes deberán ser resueltos por el Proveedor en el plazo indicado en los SLA correspondientes a un incidente. (Detalle en punto N°7 de estas Bases Técnicas)
- f. Los volúmenes de datos y sus posibles cruces, deben asegurar tiempos de respuesta aceptables para poder obtener la información deseada y previamente filtrada. Por lo anterior, toda consulta a la base de datos que resulte de búsquedas de información y su presentación, debe ser optimizada en sus capas correspondientes.

Cabe destacar, que todo personal del oferente adjudicado, que administre o tenga acceso a la plataforma y, en cualquier forma y momento extraiga, manipule, modifique, ceda, comercialice o exponga información de la Municipalidad y comprobado el hecho, ésta podrá iniciar las denuncias y acciones legales por afectación directa o a terceros producto de tales actos realizados.

3.1.7 Requerimientos de Capacitación

Para Personal Municipal: El Proveedor deberá realizar capacitaciones a todo el personal de Back Office que informe la Municipalidad, y serán realizadas en dependencias municipales. Deben incluir:

- a. Capacitación inicial a todo el equipo de trabajo Municipal (o a la que ésta determine) involucrado en el proyecto.
- b. Entrega de material digital e impreso de los manuales de operación de La Solución.
- c. Documentos de escalamiento de problemas, cómo reportarlas y hacer su seguimiento.
- d. Capacitaciones focalizadas según mejoras o actualizaciones por módulos.
- e. Capacitaciones individuales a personal operativo que ingrese a la Municipalidad
- f. Toda la documentación asociada a este punto, deberá ser actualizada en el tiempo, cada vez que se apliquen cambios a las funcionalidades.

Para Usuario Externo

- a. El Proveedor tendrá la obligación de mantener vigente un manual de uso del portal usuario, el cual será utilizado por la Municipalidad para el diseño de campañas comunicacionales que se llevarán a cabo a través de diferentes medios, como, por ejemplo: videos en la página web del municipio, videos en redes sociales, portales Web, papelería, entre otros. Por lo tanto, será también obligación del proveedor dar respuesta a la información que la Municipalidad requiera en cualquier época del contrato, para elaborar los respectivos contenidos.
- b. Asimismo, el proveedor deberá también dar apoyo al Municipio durante el Servicio N°2 en cuanto a las consultas, propuestas, reclamos u otras, provenientes de los usuarios y la comunidad en general.

3.2 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SOLUCIÓN

Orientada a sustentar la solución, deberá ser estimada y dimensionada por el oferente con el objetivo de asegurar los horarios de operación, el uptime y el nivel de rendimiento indicado en estas Bases Técnicas, punto N° 7. El oferente debe estimar y dimensionar en su oferta técnica, los requerimientos necesarios de capacidad y operación que permitan niveles óptimos de accesibilidad, procesamiento, disponibilidad, continuidad operativa, seguridad, etc.

3.2.1 Requerimientos de Soporte y Mantención de la Infraestructura

A continuación, algunas condiciones generales que, al menos, deberá cumplir esta infraestructura:

- a. Uso dinámico de recursos (almacenamiento, memorias y capacidad de procesamiento, ancho de banda, etc).
- b. Anchos de banda de enlaces de datos e internet dimensionados por el proveedor para entregar un servicio fluido y continuo, Serán dinámicos hasta alcanzar la estabilidad del proceso.
- c. El dimensionamiento en todo ámbito de la solución, debe asegurar el rápido procesamiento de las transacciones, para el portal del funcionario y el usuario externo.
- d. Arquitectura de conectividad y comunicaciones seguras, para el servicio publicado en internet.
- e. Seguridad perimetral efectiva, contención de ataques conocidos, garantía, actualización y soporte continuo de fabricantes.
- f. Protección contra actuales y nuevas amenazas, seguridad basada en comportamiento, AI contra ataques de día cero, malware, ransomware, etc.

- g. Centro de datos que alojará la solución, puede ser propio o subcontratado por el proveedor, cumpliendo con:
- Certificado en seguridad TI y continuidad operacional
 - Infraestructura con modalidad N+1 para componentes críticos.
 - Ubicado en Sudamérica, de preferencia en territorio nacional.
 - Monitoreo transversal de componentes, recursos y servicios, con alertas de eventos que afecten la continuidad del servicio.
 - Debe contar con planes de continuidad de negocio (BCP) y de restauración y recuperación ante desastres (DRP).
 - Debe considerar procedimientos de respaldo de la arquitectura y de todo componente que transversalmente puedan afectar la continuidad del servicio prestado.
 - Si el hosting es implementado en la nube AWS, Azure, GCP u otra, el proveedor adjudicado deberá presentar certificados obtenidos en normativas, que acrediten que la solución cumple con los puntos precedentes.

El proveedor no estará exento de las responsabilidades que, por efecto de negligencia propia, o de subcontratar servicios complementarios para la prestación de sus servicios, ocurra pérdida, fuga e intervención no autorizada de información o cualquier afectación tal como interrupciones prolongadas e intermitencias que ocasionen perjuicios a la Municipalidad (degradación en la atención digital a vecinos y contribuyente, perjuicios de imagen, legales u otros).

El proveedor es responsable de realizar las correcciones, mejoras y ajustes necesarios, sin costo asociado para la Municipalidad para el cumplimiento de las condiciones expuestas.

El Proveedor debe considerar que esta Plataforma Tecnológica en su conjunto, cuente con servicios de administración gerenciada, por tanto, debe contar con los especialistas idóneos en las distintas materias (redes y comunicaciones, servidores, virtualización, bases de datos u otras según corresponda).

Para este ítem y a petición del IMC, el proveedor deberá entregar la siguiente información:

Materia	Informe
Base de Datos	Rendimiento de motor de base de datos utilizado por La Solución. El proveedor deberá velar por realizar y ejecutar planes de optimización, tuning u otras acciones a su entero costo
Enlaces	Estado de los enlaces utilizados para responder a las transacciones realizadas por La Solución. Deberá indicar, por ejemplo, posibles saturaciones de anchos de banda.
Recursos	Rendimiento general de los recursos de la plataforma tecnológica. El mismo proveedor deberá velar por realizar planes y ejecutar acciones que aseguren la disponibilidad, por ejemplo, aumentando los recursos para responder a la demanda y las transacciones ejecutadas en la Solución, esto a su entero costo.
Seguridad	Posibles eventos relacionados a ataques informáticos o intentos de vulneraciones sobre la plataforma tecnológica y La Solución. Estos deben ser subsanados a costo del Proveedor.

3.2.2 Requerimientos de Monitoreo de la Solución

El Proveedor deberá asegurar desde la puesta en marcha y paso a producción de La Solución, el monitoreo avanzado de esta. Deberá abarcar todos los componentes y parámetros que considere necesarios para asegurar la continuidad operativa. Algunos ejemplos:

- a. Recursos de servidores (umbrales de almacenamiento, memoria, red, discos, CPU, etc.).
- b. Estado de los servicios, por ejemplo, https.
- c. Estado de los enlaces, anchos de banda y su nivel de latencia desde donde es accedido el servicio por los usuarios externos.
- d. Estado de la accesibilidad al servicio y cantidad de transacciones.
- e. Estado y umbrales asociados a las bases de datos, tal como son tamaños de logs, tablespace y fragmentación de índices.

El Proveedor adjudicado y previo a la firma del contrato, deberá declarar el sistema de monitoreo y los umbrales definidos para los componentes críticos y normales de la solución. Esta información deberá ser actualizada y entregada al IMC, posterior a una falla en el servicio o lentitud crítica o, a solicitud del IMC.

3.2.3 Requerimientos de Respaldo

El proveedor debe contemplar un plan de respaldos periódicos de todos los datos, configuraciones y software, para restaurar la solución en forma íntegra a su último punto y, en el menor tiempo posible. El proveedor podrá utilizar su propia metodología de respaldo, asegurándose que la restauración de la solución sea al punto más cercano antes de generada la falla, tendiendo a no exceder el SLA mensual de la operación normal del servicio.

El proveedor deberá informar y mantener el plan de respaldo, siendo su obligación el hacer las modificaciones necesarias y realizar las pruebas de restauración para medir la efectividad del mismo.

El IMC podrá solicitar un respaldo de los maestros del sistema y todas las transacciones generadas en el ejercicio.

El Proveedor adjudicado y previo a la firma del contrato, deberá declarar el Plan de Respaldo y Restauración que aplicará a la solución. Esta información deberá mantenerse actualizada y deberá ser entregada a la Municipalidad, a solicitud del IMC.

3.2.4 Requerimientos de Contención de Vulnerabilidades y Brechas de Seguridad

El Proveedor, deberá asegurar los aspectos de este punto para lograr mitigar y minimizar los riesgos y robustecer La Solución y su continuidad operativa.

De igual forma deberá prevenir la intervención y/o manipulación a los datos contenidos en las bases de datos, asegurar los perímetros a fin de evitar toda intromisión o acceso no autorizado cuyo fin es el uso malintencionado del producto final ya productivo.

Por lo anterior deberá considerar:

- a. Mantener un plan continuo de actualización al software, plataforma tecnológica y sus componentes.
- b. Mantener informado a IMC de los planes a realizar para mitigar potenciales riesgos tecnológicos.
- c. Informar en el más breve plazo, cualquier amenaza existente en La Solución que pueda comprometer por transferencia, la infraestructura y redes de la Municipalidad.
- d. Contar con software y hardware idóneo de seguridad perimetral, en el lugar donde se encuentre alojada La Solución, debiendo aplicar las mejores prácticas y configuraciones según sus fabricantes.
- e. Aplicar los mejores estándares, protocolos y mecanismos de seguridad en las comunicaciones, para asegurar las transacciones realizadas en La Solución, evitando toda interceptación de información y su manipulación no autorizada, por tanto, asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integración de los datos.
- f. Subsanan toda brecha y/o vulnerabilidad de seguridad tecnológica.

3.3 REQUERIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA SOLUCIÓN

El Proveedor deberá ejecutar las acciones, tareas y actividades propias del servicio, mediante metodologías de gestión TI, a fin de contar con un nivel, control y disponibilidad aceptable del servicio. Este método deberá ser aplicable a todo elemento que forme parte de la solución ofertada y deberá considerar lo siguiente:

3.3.1 Gestionar la Disponibilidad

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

- a. Aplicación de mejores prácticas recomendadas por los fabricantes en todos los componentes (hardware y software) que son parte del Servicio, estas pueden incluir, pero no se limita a: instalación de parches de desempeño, parches de seguridad, Service Packs, Upgrade de sistemas operativos, upgrade a bases de datos y otros que los fabricantes recomienden.
- b. Aplicación de nuevas versiones, release y parches de los aplicativos que compongan la solución ofertada.
- c. Actividades de mantenimiento preventivo rutinarios, que pueden ser, pero no se limita a: desfragmentación de discos y archivos, limpieza de archivos temporales, limpieza de LOG's, limpieza del registro (sistemas Windows), reconstrucción de índices en base de datos, compactación de base de datos y otros.

- d. Monitoreo permanente de la disponibilidad de la solución y, aplicación de medidas para volver a la normalidad indicadores alertados en la infraestructura, sistema operativo, bases de datos y otras capas de software que son parte del Servicio y que pudieran ocasionar incidentes. Éstos últimos pueden ser, pero no lo limita a: umbrales uso CPU, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, fragmentación de discos, fragmentación de índices, tamaño de LOG's, tablespaces y otros.

3.3.2 Gestionar la Capacidad

El proveedor deberá considerar a lo menos los siguientes artefactos y actividades:

- a. Plan de capacidad anual (Capacity Planning) que use proyecciones futuras e información histórica para evaluar la capacidad requerida para el año siguiente y, en función de éste, hacer los cambios de infraestructura que se requieran (si corresponde o aplica).
- b. Revisión permanente del uso de la capacidad actual, para ejecutar a tiempo cambios de infraestructura que el plan de capacidad no anticipara (si corresponde o aplica). El proveedor debe asegurar que los componentes de hardware y software de la solución son en todo momento, adecuados para entregar el servicio en óptimas condiciones.
- c. Los parámetros de algunos elementos a revisar pueden ser, pero no lo limita a: uso de CPU, uso de memoria RAM, capacidad de almacenamiento, uso de ancho de banda, volumen de I/O, cantidad de transacciones concurrentes en la base de datos, cantidad de usuarios concurrentes en el Sistema y otros. Estos podrán ser acordados mediante la realización de pruebas de stress a la solución.

3.3.3 Gestionar la Continuidad:

Será de responsabilidad del oferente adjudicado, incluir en su gestión, a lo menos:

- a. Plan de Continuidad de Negocio (BCP- Business Continuity Plan) que debe responder a cómo el Proveedor continuará dando el servicio frente a eventos de fuerza mayor que puede ser, pero no lo limita a: imposibilidad del personal para acceder a sus instalaciones, huelga de sus trabajadores, enfermedad masiva de su personal, entre otros.
- b. Plan de recuperación de desastres (DRP – Disaster Recovery Plan) probado anualmente por el Proveedor. Este plan debe simular restaurar el servicio en otros servidores a partir de los respaldos o bien el traslado de los servicios a servidores de contingencia (o secundarios), en un modelo activo-pasivo, según sea la solución de arquitectura definida por el proveedor. El plan debe detallar al menos las actividades a realizar, sus tiempos y responsables.

3.3.4 Gestionar la Seguridad de la Información

El oferente adjudicado debe incluir a lo menos:

- a. Plan de Seguridad de la Información: que provean mecanismos de control adecuados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- b. Toda información compartida entre el oferente y la Municipalidad, como insumos creados para el proceso de licitación, o derivados de él, e insumos creados una vez adjudicada la licitación, serán considerados de propiedad de quien los emite, y su uso y divulgación estarán restringida sólo al contexto de este proyecto. Se podrá compartir dicha información del proyecto a otra entidad, sólo si autoriza por escrito la otra parte.

3.3.5 Gestionar la Calidad:

El proveedor deberá utilizar metodologías que aseguren un adecuado ciclo de desarrollo, pruebas y certificación en ambientes previos, que permitan minimizar impactos en producción por cambios en componentes de la solución. Deberá someter todo desarrollo a:

- a. Ambiente de Desarrollo
- b. Ambiente de Testing (QA)
 - Planes de prueba
 - Certificación completa y correcta antes de promover a Producción.

3.3.6 Gestionar el Cambio.

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

Definiciones:

Cambio Normal: cambio planificado.

Cambio Emergente: cambio que responde a una urgencia que puede ser un incidente o prevenir un incidente, ocurre de manera inesperada y se debe actuar con agilidad.

Cambio Rutinario: cambio con actividades conocidas de bajo riesgo e impacto, que no afectan el Servicio.

Consideraciones para el paso a producción de artefactos:

- a. Los cambios normales, que tienen o pueden tener impacto en el Servicio, deben ser notificados al IMC con al menos 1 día hábiles de anticipación a la fecha sugerida para aplicarlo.
- b. El IMC es quien debe autorizar las ventanas de tiempo de las intervenciones y como regla general, cualquier cambio que involucre interrupción de servicio debe realizarse después de las 20:00 horas, en horario a convenir entre ambas partes.
- c. Los cambios rutinarios puede realizarlos el Proveedor sin informar al IMC.
- d. Los cambios emergentes deben ser justificados por el Proveedor y notificados al IMC.

3.3.7 Gestionar Eventos.

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

- a. Alerta de umbrales sobrepasados en infraestructura que pueden ser, pero no se limita a: %uso CPU, %uso memoria RAM, %nivel de paginación, %almacenamiento en uso, %almacenamiento libre, %I/O, %fragmentación, nivel de latencia, nivel de throughput, ancho de banda utilizado, otros.
- b. Alerta de umbrales sobrepasados en bases de datos que pueden ser, pero no se limita a: %fragmentación de índices, cantidad de transacciones por segundo, tamaño de logs y tablespace y otros.

3.3.8 Gestionar Incidentes

El oferente debe asegurar una adecuada gestión de incidentes que permita en el menor tiempo posible, recuperar el servicio desde el momento en que el incidente ocurre.

Definiciones:

Incidente: cualquier evento anormal en la operación que causa una interrupción o degradación del servicio.

Workaround: solución temporal que permite restaurar el servicio sin ser una solución definitiva.

La gestión de incidentes debe contemplar a lo menos:

- a. Un proceso de atención de incidentes y escalamiento.
- b. Registro y clasificación del incidente en base de datos que permita obtener trazabilidad de todas las acciones realizadas desde que se apertura hasta que se cierra.
- c. Base de conocimiento para incorporar los aprendizajes y workaround aplicados.
- d. Informe post-incidente para todos los incidentes críticos y graves.

El incidente se da por superado cuando el Servicio vuelve a la normalidad, situación que será verificada por el IMC de acuerdo a los informes post-incidente.

La **Matriz de Escalamiento** deberá ser definida por el Proveedor y la Municipalidad, de manera de individualizar a las personas en sus respectivos roles y jerarquías y deberá disponer de un responsable del servicio como punto único de contacto, que será la primera línea de escalamiento.

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

Nivel	ROL	Homologación de cargo
1	IMC	ADM/Coordinador del Servicio/Gestor de contrato
2	Jefe Departamento de Edificación	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe Departamento de Sistemas	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director de Obras Municipales	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Director Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial)
6	Administrador Municipal	Gerente General

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

3.3.9 Gestionar Problemas

El oferente debe asegurar una adecuada gestión de problemas, que permita diagnosticar la causa raíz de los incidentes detectados y resolver en forma definitiva los errores conocidos.

Definiciones:

Problema: causa desconocida que ha originado uno o más incidentes.

Error conocido: problema con causa raíz conocida.

La gestión de problemas, debe contemplar a lo menos:

- a. Un proceso de diagnóstico de problemas y solución de errores conocidos.
- b. Registro y clasificación de los problemas.
- c. Planes de corrección de los problemas abiertos.
- d. Pasan a gestión de problema los incidentes críticos y graves, más los moderados y leves que son recurrentes. Se define la recurrencia si en 30 días seguidos se presentó el mismo incidente en 4 o más ocasiones.
- e. Las prioridades de corrección de los problemas serán acordadas entre el IMC y el Proveedor, según las necesidades e impacto en las unidades usuarias.

3.3.10 Gestionar Requerimientos

El oferente deberá proveer un canal para solicitar requerimientos, consultas y otros, que contemple:

- a. Número telefónico, correo electrónico o página web, para solicitar atención.
- b. Contacto de algún supervisor (correo electrónico y/o celular) para escalar situaciones no solucionadas en los tiempos comprometidos.
- c. Sistema de registro y asignación de tickets de atención para dar seguimiento a los casos abiertos.
- d. El horario de funcionamiento debe ser según lo descrito en el punto N°8, en su tabla N°2.

3.3.11 Gestionar el Acceso:

La solución debe contemplar mecanismos de control de acceso a la plataforma, que a lo menos:

- a. Impidan accesos no autorizados tanto de usuarios de la Municipalidad como del propio personal del Proveedor en todas las capas de infraestructura y software que lo componen.
- b. Permitan el acceso directo a servidores y bases de datos solo a usuarios autorizados, con privilegios definidos según su rol, nombrados (no pueden ser cuentas genéricas) y debe quedar registro de sus acciones con el fin de proveer esta información para auditorías de seguridad que la Municipalidad se reserva el derecho de pedir.
- c. Entre el IMC y Proveedor deberán acordar un protocolo para la solicitud de accesos a la nueva plataforma, el cual debe contemplar al menos, un registro auditable de la solicitud de accesos y su autorización.

4. PLAZOS Y ETAPAS DE LOS SERVICIOS A CONTRATAR**4.1 SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

En todas las actividades de este servicio, con énfasis en los 30 días de marcha blanca, se requiere un acompañamiento activo a los usuarios por parte de la empresa adjudicada, con el objeto de acelerar el proceso de adopción de la nueva plataforma y minimizar los efectos adversos asociados a un cambio de sistema y forma de operar. Las consideraciones de este servicio son:

- a. **Plazos y Actividades:** El Servicio de Implementación y Puesta en Marcha, no podrá tener una duración inferior a 60 días corridos ni superar los 120 días corridos, considerando que los últimos 30 días corridos del plazo ofertado, corresponderán a la Puesta en Marcha de la solución. Previo a la Marcha blanca se debe considerar actividades como: análisis del proceso de resolución de trámites de Edificación, el levantamiento de requerimientos con prioridad 2 a cubrir, implementación de integraciones, la migración de datos, los ajustes, capacitaciones, desarrollos e integraciones requeridos para cumplir con los requerimientos indicados en el ANEXO A (Requerimientos con prioridad 1 y 2)
- b. **Carta Gantt:** Al momento de la firma del contrato, la empresa adjudicada deberá formalizar mediante una Carta Gantt detallada, todas las actividades y plazos de la oferta realizada para esta licitación, incluyendo responsables por actividad y el porcentaje de los días utilizados por hito, respecto al total de días corridos ofertados para el Servicio N°1. El incumplimiento de la Carta Gantt presentada, resultará en multas para la empresa adjudicada.

- c. **Pre-requisito del Servicio 2:** El servicio de Soporte Mensual no dará inicio a menos que el Servicio N°1 esté finalizado y aprobado por el IMC y el área de negocio, lo que deberá estar debidamente registrado en el Libro de Control de Contrato con sus actas respectivas.
- d. **Estabilización:** Se estima un período de estabilización de hasta tres meses, posterior a la aprobación del Servicio N°1. Durante este periodo, si bien estará en operación el Servicio N°2 de Soporte y Mantenimiento mensual, cualquier modificación, implementación, capacitación y/o desarrollo será de responsabilidad del Proveedor sin costos adicionales para la Municipalidad.

El **SERVICIO N° 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA** se dará por iniciado, a partir del día hábil siguiente a la fecha de suscripción del contrato por parte del proveedor adjudicado. Para estos efectos, en la **reunión de firma del contrato, el proveedor adjudicado hará entrega al IMC, la CARTA GANTT del SERVICIO N°1** conteniendo, a lo menos las siguientes actividades por etapa y sus respectivos entregables:

<p>ETAPA I: SOLUCIÓN Y PROCESOS DE EDIFICACIÓN</p> <p>A. Actividades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reunión de presentación de la solución al departamento de Edificación e IMC. 2. Reuniones conjuntas de revisión de proceso y funcionalidades. 3. Levantamiento y análisis de: <ol style="list-style-type: none"> a. Procesos de Edificación y sus parámetros b. Funcionalidades e integraciones cubiertas y las que requieren adaptaciones. c. Ajustes y adaptaciones de las funcionalidades e integraciones de la nueva plataforma, a la realidad municipal, en la eventualidad que así se requiera. d. Requerimientos funcionales e integraciones de prioridad 2, que deban ser implementados durante el Servicio N°1. e. Levantamiento de roles y perfiles de usuarios. 4. Revisión Sistema Actual y su modelo de datos (Reunión conjunta)1* 5. La etapa concluye con la aprobación del IMC de los entregables descritos a continuación, para que el proveedor pueda iniciar las adaptaciones y desarrollos requeridos. <p>B. Entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Acta y asistencia de la reunión de presentación de La Solución. b. Informe del punto 3. Levantamiento y Análisis y cada uno de sus puntos. c. Cuantificación en tiempo, del desarrollo de los puntos 3.c y 3.d. Este plazo no debe modificar el plazo global inicialmente ofertado. <p><i>1*En esta etapa la Municipalidad presentará al proveedor el Sistema actual y su modelo de Datos. Se entregará al oferente adjudicado una muestra de sus datos, en apoyo a la actividad de migración.</i></p>

<p>ETAPA II: DESARROLLOS Y PRUEBAS MIGRACIÓN DE DATOS</p> <p>A. Actividades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones de análisis en conjunto con IMC, área de Sistemas y el nuevo proveedor, para evaluar estrategias de la migración de datos. 2. El proveedor deberá formalizar al IMC, vía un informe, todas las definiciones requeridas para la completitud de los campos necesarios de manera que la consistencia de la data permita consultar por expedientes cerrados y continuar el flujo de los expedientes activos que hayan sido migrados. 3. Proveedor elabora Plan de Migración de datos. 4. <u>Importar datos:</u> El proveedor realizará la importación de los datos a la base de datos de su plataforma y entregará al IMC un reporte con el total de registros traspasados exitosamente y los problemas y fallos detectados, si los hubiera. 5. <u>Iteraciones importación de datos:</u> Con los errores corregidos, se deberá volverá a migrar. De seguir existiendo fallos, se repetirá reunión conjunta para analizar y validar la estrategia de migración. Este ciclo, con nuevas estrategias que subsanen los errores encontrados, iterará hasta completar satisfactoriamente el total de los registros y se logre elaborar un plan de migración de datos que asegure la calidad y efectividad de la migración en el ambiente productivo. 6. El proveedor deberá desarrollar los puntos 3.c y 3.d ETAPA I. <p>B. Entregables</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe de consistencia y cuadratura de importación de datos al 100%. b. Demostración de las funcionalidades desarrolladas en 3.c y 3.d Etapa I. c. Plan de migración de datos para aplicar en producción. d. Plan de pruebas para data migrada e. Plan de prueba para desarrollos levantados en Etapa I puntos 3.c y 3.d f. Plan de capacitación

ETAPA III: TESTING Y CAPACITACIÓN**A. Actividades**

1. Habilitación de la solución adaptada y con acceso a los datos migrados, en ambiente no productivo, para realizar las pruebas de las adecuaciones desarrolladas y cumplir con el 100% de las adaptaciones y requisitos levantados en la Etapa I, los indicados con prioridad 2 en ANEXO A y para ejecutar las pruebas de consistencia de los datos migrados.
2. Entrega de puntos de acceso y credenciales para los usuarios tester.
3. Capacitación a Usuarios
4. Ciclo de Pruebas N°1: El área de negocio ejecutará los planes de pruebas elaborados en Etapa II por el proveedor, para testear los ajustes y las funcionalidades entregadas más las pruebas sobre la data migrada. El proveedor proporcionará planes y datos de prueba y, deberá asegurar el cumplimiento de a lo menos, las siguientes actividades generales:
 - a. Revisión de consistencia e integridad de la información migrada.
 - b. Funcionamiento de integraciones.
 - c. Verificación de salidas en consultas, reportes e informes.
 - d. Verificar tiempos de respuestas (a todo nivel).
 - e. Cumplimiento del proceso y subprocesos, informados por el área de negocio, en el levantamiento de la Etapa I.
 - f. Validación de datos generales, tal como cuadraturas, identificación de diferencias, cálculos de derecho, ley de aporte, etc.
5. Corrección de las posibles incidencias del ciclo de prueba N°1.
6. Ejecución Ciclo de Prueba N°2: De continuar existiendo incumplimientos funcionales, el proveedor deberá realizar la entrega de una nueva Carta Gantt, para implementar todo ajuste y/o desarrollo requerido por la unidad de negocio, a nivel de funcionalidades e integración que se visualicen como necesarias, sin sobrepasar los plazos inicialmente ofertados.
7. Capacitación: Aprobada la funcionalidad y los datos migrados, el proveedor debe iniciar la capacitación a los profesionales y administrativos del área de negocio, siguiendo un calendario previamente consensuado entre todas las partes. Para el desarrollo de esta actividad, el proveedor deberá contar con personal idóneo, que conozca la plataforma y de cada funcionalidad implementada.

B. Entregables

- a. Acta de aceptación "Capacitación" Aprobada y firmada.
- b. Acta de "Finalización de Pruebas funcionales e integraciones sin Incidencias", aprobada y firmada.
- c. Acta de aceptación "Migración de datos" Aprobada y firmada.
- d. Acta de aceptación "Funcionalidad 100% Anexo A", Aprobada y firmada.

ETAPA IV: PASO A PRODUCCIÓN Y MARCHA BLANCA ASISTIDA

- Esta etapa iniciará a los 30 días anteriores al plazo final de implementación, pudiendo activarse con antelación, si la Etapa 3 concluye de manera exitosa antes de lo planificado en la Carta Gantt.
- Durante esta etapa El IMC junto al área de negocio, realizarán una verificación de los requerimientos funcionales y las integraciones, validando que se encuentren al 100%, aun cuando estos hayan sido relevados y aceptados en la Etapa 3.
- Será responsabilidad del proveedor el realizar todos los ajustes y correcciones detectadas, sin costo y dentro de este plazo de 30 días de Marcha Blanca. Todo atraso en la entrega, será causal de posibles multas.

A. Actividades

- a. Ajustes y correcciones durante toda la Marcha Blanca.
- b. Despliegue y configuración de la solución en ambiente productivo. (sin publicación del servicio para usuario externo)
- c. Ejecución del plan de Migración de Datos, en ambiente Productivo y entrega de informe con resultados.
- d. Ejecución set de pruebas, ambiente Productivo, proporcionadas por el proveedor junto con los datos de prueba.

Condiciones Paso a Producción: Si los puntos c y d son realizados con éxito, se podrá continuar con:

- e. **Publicación del servicio para usuario externo.** Se inicia la atención de trámites online, con la nueva plataforma.
- f. **Inicia Marcha Blanca** asistida por el proveedor, en apoyo a la adopción exitosa de la nueva Plataforma, por parte de los profesionales del departamento de Edificación, la que debe tener una duración de 30 días corridos.

B. Entregables

- a. Evidencia de éxito de migración final. Informe entregado seguido de la ejecución de la migración, que a lo menos incluya certificación de cuadratura de datos con evidencia estadística, el cual debe firmar el IMC para su aceptación final.
- b. Reporte de pruebas terminadas, sin incidencias.

La aprobación del Servicio N°1, será bajo las siguientes condiciones:

N°	Documento
1	Matriz de funcionalidades aprobada por el IMC y el área de negocio.
2	Pruebas funcionales aprobadas por el IMC y el área de negocio.
3	Documentación del proyecto aprobado por IMC y el área de negocio.
4	CheckList de funcionalidades 100% implementadas, aprobado por IMC.

Finalizada y aceptada la **ETAPA IV**, el IMC levantará el acta de aceptación del proceso de implementación, que será firmada por IMC, Director del IMC, Contraparte área de negocio, su Director y el Proveedor. En dicha acta, también se deberá indicar los documentos exigidos, como modelo y arquitectura de operación del servicio, manuales de usuarios, documentación de webService u otros métodos de integración solicitados por el municipio.

Al día siguiente de firmada el acta de aceptación del Servicio N° 1, se dará inicio formal al Servicio N°2 de Soporte y Mantenimiento mensual.

Los pagos asociados al Servicios N° 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA, se realizarán de acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas Especiales.

4.2 SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN

Se entenderá como "Soporte y Mantenimiento" (Servicio N°2) cualquier actividad que permita mantener la solución contratada, operativa de manera continua y estable. La empresa deberá resolver dentro de los plazos establecidos en el punto N°7 de estas mismas Bases Técnicas, cualquier incidente que interrumpa el normal funcionamiento del servicio.

Considera la disponibilidad y operación permanente de la solución y todos sus componentes necesarios, así como también la mantenimiento y ajustes necesarios para la continuidad operacional que cumpla con el uptime definido en estas bases técnicas.

Este servicio de Soporte y Mantenimiento mensual tendrá una duración de 48 meses e iniciará una vez firmada el Acta de Aceptación del Servicio N°1. El proveedor que resulte adjudicado deberá:

- a. Administrar, mantener y gestionar toda la infraestructura tecnológica asociada a la operación de La Solución.
- b. Administrar y gestionar todos los aspectos relacionados a Seguridad de la Información.
- c. Administrar y gestionar oportunamente la capacidad técnica del servicio, esto es, mantener el sistema en niveles aceptables de consumo de sus recursos tecnológico antes que estos se alerten, y degraden la operación del servicio y por lo tanto la experiencia de uso del usuario.
- d. Soporte y mantenimiento de software que permita asegurar la operatividad de La Solución propuesta, considerando la corrección de errores y problemas, la escalabilidad, el añadir nuevas funcionalidades a lo largo del contrato, oportunidades de mejoras u optimización, entre otras. Vale decir, realizar todas las acciones necesarias para mantener La Solución operativa y disponible según los horarios definidos en la Tabla N°2, del punto N°7.
- e. Entregar, a solicitud del IMC, respaldos de los maestros del sistema y todas las transacciones generadas en el ejercicio.
- f. Dejar disponible las vistas necesarias en la base de datos y accesos necesarios para poder visualizar la información, desde entornos municipales.

4.2.1 Actividades y Obligaciones de Soporte y Mantenimiento

Durante el desarrollo del Servicio de Soporte y Mantenimiento mensual, el Proveedor deberá a lo menos, cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Atender consultas de operación que formulen los usuarios.
- b. Corregir los errores de operación.
- c. Realizar las modificaciones y ajustes que aseguren el buen funcionamiento de la solución, por concepto de garantía de calidad.

- d. Realizar las modificaciones y ajustes por cambios a la Ley o normativas o nuevas disposiciones de la Contraloría General de la República.
- e. Cumplir con los SLA definidos en el punto N°7 de estas Bases Técnicas.
- f. Administrar y mantener monitoreada toda su infraestructura (software y hardware), incluyendo todo mantenimiento preventivo y correctivo que surja de la administración y monitoreo.
- g. Contar con todas las garantías técnicas y de calidad, para hardware y software, según corresponda.
- h. Realizar capacitaciones adicionales a los usuarios que necesiten apoyo o a nuevos funcionarios.
- i. Actualización de documentación y base de conocimientos de incidentes o de errores conocidos.
- j. Mantención de las integraciones con sistemas municipales o tercerizados, que conformen la solución.
- k. Migraciones por mejoras a nuevas versiones o evolución de la plataforma contratada.
- l. Resolver requerimientos que formen parte de cualquier necesidad de cumplimiento normativo emanado por el Gobierno de Chile en todo ámbito relacionado a TI.
- m. Resolución de incidentes. Los incidentes serán todas las interrupciones que ocurran en la solución, y que por causa de cualquier evento u origen afecten sus SLA.
- n. Reportar y escalar (en niveles de servicio) proactivamente todo evento o incidente detectado en la operación.
- o. Mantener actualizados las solicitudes de soporte (siempre con su debido ticket), incluso mantener asociada una base de conocimiento o historial sobre las medidas adoptadas para su resolución.
- p. Si para nuevos desarrollos (que impliquen tanto levantamiento, análisis, diseño, programación, pruebas de QA y paso a producción), originados por necesidades propias de la Municipalidad, ésta requiera incorporar nuevos módulos o integraciones con otros sistemas o plataformas, se podrán utilizar ítems por hora(s) o mes, para nuevos requerimientos, a razón de listado de precios unitarios. Estas horas serán utilizadas conforme a lo proyectado por el proveedor y validadas en su cantidad por el IMC.
- q. Toda actividad deberá estar debidamente documentada, justificada y registrada para la aprobación del pago, incluyendo el resumen de lo requerido por el IMC.

4.2.2 Metodología para la resolución de requerimientos

- a. Proveedor recibe requerimiento del IMC.
- b. Proveedor analiza y cuantifica el esfuerzo para cubrir el requerimiento y, entrega el informe al IMC (esto deberá abarcar todas las fases de Gestión más adelante descritas)
- c. IMC analiza la propuesta (horas, plazos, diseño, pruebas, etc.) para la ejecución de los requerimientos, pudiendo aceptar o devolver la propuesta con las respectivas observaciones o solicitando los ajustes, que a su criterio técnico correspondan (debidamente justificadas)
- d. Aprobado el ciclo de propuesta el requerimiento pasará a ejecución, disponibilizándose inicialmente en un ambiente de testing. La unidad usuaria ejecutará el plan de pruebas, propuesto por el proveedor e informará al IMC toda observación, rechazo o aprobación del requerimiento (lo que quedará acreditado mediante Libro de Control de Contrato)
- e. Una vez que el cambio sea aprobado y desplegado exitosamente en Producción, se procederá al pago.
- f. El Proveedor siempre deberá documentar todos los cambios, actualizar manuales y capacitar, si fuese necesario, manteniendo el versionamiento de toda modificación realizada (manuales, códigos fuentes, etc.).

Se deberá respetar condiciones, forma y restricciones establecidas en las Bases Administrativas.

Una vez que el servicio haya entrado en régimen normal, el proveedor debe considerar los entregables indicados en la Tabla N°6 del Punto N°7.

El Informe Mensual del Servicio debe detallar las actividades de soporte, incidentes, problemas y nivel de cumplimiento de los SLA.

Con respecto al pago de esta etapa, se consideran pagos mensuales los cuales contarán con el V°B° del IMC registrado en el Libro de Control de Contrato.

5 GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN

El Proveedor deberá corregir a su entero costo todos los problemas surgidos o defectos en cualquier componente que forme parte de la solución, así como atender y resolver todos los incidentes que son de su responsabilidad.

El Proveedor deberá asignar, para desarrollos y soporte de la solución, el personal más idóneo con competencias demostrables según sus roles y responsabilidades asignadas. Sin perjuicio de esto, la Municipalidad, a través de su IMC, podrá solicitar en cualquier momento durante la vigencia del contrato cambio del personal asignado por el Proveedor cuando de incurrir en errores, desatenciones, falta de diligencia u otros hechos que la Municipalidad

considere grave y que cuestionen seriamente la competencia del personal asignado por el Proveedor para dar el Servicio.

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

6 CATÁLOGO DE SERVICIO

Definiciones:

SLA: Service Level Agreement o Acuerdo de Nivel de Servicio, comprometido por el Proveedor que se traduce en un plazo máximo para cumplir una actividad o tarea definida en el Servicio.

SLA Atención: Tiempo máximo que demora el Proveedor en atender un incidente o requerimiento desde que es reportado.

SLA Solución: Tiempo máximo que demora el Proveedor en dar una solución a un incidente o requerimiento desde que termina el tiempo de atención.

El proveedor debe mantener un catálogo actualizado de servicios vigentes, durante toda la duración del contrato, que incluya por servicio ofrecido, al menos la siguiente información: clasificación del servicio, SLA, cantidad máxima de requerimientos por mes.

El SLA no puede exceder los límites fijados en punto N°7, Niveles de Servicio.

7 NIVELES DE SERVICIO

Definiciones:

Uptime: se refiere al porcentaje de tiempo en que un servicio está operando con normalidad, en un periodo de tiempo determinado (día, mes, año).

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

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

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

- a. Solo suma horas afectadas, aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del Proveedor, no así las originadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de Proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el Proveedor que se adjudique el servicio.
- b. Mantenciones de la plataforma que realice el Proveedor, dentro de los horarios señalados en la tabla 2 afecta la disponibilidad.

La solución, debe contemplar la medición de los niveles de servicio acordados y la entrega de un informe mensual al IMC.

Tabla 1: Servicio 2, Soporte y mantención mensual

La siguiente tabla corresponde a los horarios de operación definidos en el municipio, asociados a los requerimientos de operación por módulo de la plataforma. Estos horarios deberán ser cubiertos por el soporte y mantención bajo una modalidad del tipo remota.

Horario de Operación	Detalle Horario	Módulo Plataforma	Uptime
Horario Hábil	Lunes a viernes NO festivos 08:30:00 – 18:30:00	Módulo Funcionario	>= 95,5%
Horario No Hábil	Lunes a viernes festivos y sábados 08:30:00 – 14:00:00	Módulo Funcionario	>= 80%
Operación 24/7	Lunes a Domingo 24 horas	Módulo Usuario Externo	>= 99,5%

Cabe destacar que la columna “Uptime”, por cada “Horario de Operación”, se debe entender como la tolerancia mínima aceptable de operación, por tanto, bajo dicho límite, se entenderá que el servicio no operó y no cumplió con la exigencia de operación.

Tabla 2: Atención de incidentes

Los objetivos de cumplimiento de niveles de servicio por mes se dan por aceptados, cuando en un mes calendario al menos el 95% de los incidentes se atendió y se solucionó en los plazos indicados por nivel.

Nivel	Tipo	Descripción	SLA Atención	SLA Solución
1	Crítico	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación por más de 3 minutos continuos, desde cualquier funcionalidad de la plataforma.	<= 2 horas	<= 4 horas
2	Grave	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. La experiencia del usuario está muy afectada.	<= 2 horas	<= 6 horas
3	Moderado	Degradación del servicio, que permite operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema.	<= 2 horas	<= 12 horas
4	Leve	Degradación leve del servicio, que puede ser percibida como “cierta lentitud”, pero que no impide la operación.	<= 2 horas	<= 24 horas

Notas:

- Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el Proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
- Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y se informa al IMC por correo electrónico.
- No se considera incidente, una indisponibilidad o degradación del servicio originada durante una mantención de la plataforma, programada e informada.
- Se consideran horas corridas (No hábiles)

Tabla 3: Corrección de Problemas

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se darán por aceptados cuando en un mes calendario al menos para el 90% de los problemas, se entregó la planificación de la corrección en los plazos indicados en cada nivel.

Nivel	Tipo	Descripción	SLA Planificación
1	Problema Crítico	Genera incidente crítico	<= 5 días hábiles
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 10 días hábiles
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 15 días hábiles
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 20 días hábiles

Notas:

- Los tiempos consideran que el incidente que generó el problema están con alguna solución alterna (workaroud) que mantiene operativa la solución.
- El tiempo de planificación se mide desde la entrega del informe causa raíz y es el tiempo máximo en que el proveedor entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio podría ser tal, que requiere medidas de corrección urgentes por parte del Proveedor.

Tabla 4: Atención de requerimientos

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes se dan por aceptados, cuando en un mes calendario al menos el 95% de los requerimientos se solucionó en los plazos indicados.

N°	Tipo	Descripción	SLA Solución
1	Consulta	Consultas del servicio sencillas de responder, no más de 4 horas hábiles.	4 horas hábiles
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 4 horas hábiles.	3 horas hábiles
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo y con tiempos de solución inferior a 1 día hábil.	6 horas hábiles
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver en menos de 3 días hábiles.	2 días hábiles
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad, a resolver en menos de 6 días hábiles.	5 días hábiles
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen una pauta conocida, pero son de alta complejidad.	15 días hábiles. Ver Nota d.

Notas:

- Se entiende por Consulta, el requerimiento sencillo que no involucran un análisis y pauta de solución, se puede entender como la entrega de un dato o información relacionada al Servicio.
- Los Requerimientos en general involucran un análisis y una pauta de solución conocida o por desarrollar.
- Se consideran requerimientos rutinarios al menos los siguientes: altas, modificaciones y bajas de usuario, restablecimiento de contraseñas y otros que el proveedor deberá indicar.
- El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de la solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.

Tabla 5: Entrega Documentos

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

N°	Documento	SLA
1	Informe Post-Incidente/Causa Raíz	7 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente.
3	Instructivos y Procedimientos	15 días hábiles posterior a todo cambio o mejora continua y 3 días hábiles previos a cualquier capacitación producto de dichos cambio o mejoras.
4	Otros informes	<= 10 días hábiles

El siguiente cuadro resume el SLA General del Contrato:

N°	SLA	Indicador
1	Disponibilidad Plataforma Horario Hábil	95,5%
2	Disponibilidad Plataforma en Horario No Hábil	80%
3	Disponibilidad Plataforma Usuario Externo Horario 24/7	99,5%
4	Atención de Incidentes	95%
5	Corrección de Problemas	90%
6	Atención de Requerimientos	95%
7	Entrega de Documentos	90%
SLA General Contrato		92%

Nota: El no cumplimiento del SLA General de contrato en 3 trimestres seguidos, podrá ser causal de término anticipado del contrato.

8 MEJORA CONTINUA

La Municipalidad y el Proveedor, podrán sugerir la implementación de desarrollos evolutivos como parte de la mejora continua del Servicio:

- a. Aquellos que correspondan a nuevas funcionalidades o cambios de fondo a las ya existentes, a solicitud de la Municipalidad, deberán ser evaluadas y cotizadas por el Proveedor en tiempo y personal, según se especifique en Formulario N° 4 "Carta Oferta Económica y Listado de Precios Unitarios".
- b. De común acuerdo entre las partes, se podrá incorporar mejoras sin costo y que constituyan un perfeccionamiento del Software desarrollado por el Proveedor, reutilizable en todas las instalaciones que disponga.
- c. Los requerimientos originados por cambios en las leyes de la República o nuevas exigencias Gubernamentales, deben ser implementados por el Proveedor sin costo para la Municipalidad.
- d. Mejoras a funcionalidades existentes que presenten defectos o sean ineficientes, deben ser optimizadas por el Proveedor, sin costo para la Municipalidad.
- e. Los nuevos reléase del Software desarrollado por el Proveedor no tienen costo para la Municipalidad, por ser parte del servicio de soporte.
- f. Se deberá realizar entre el IMC, las áreas de negocio y Proveedor una reunión periódica para analizar el servicio y sus mejoras. La frecuencia la establecerán las partes, pudiendo ir desde los 15 a los 60 días.
- g. Las reuniones periódicas a establecer, se centrarán en la calidad, oportunidad y la experiencia usuaria interna con la plataforma y, las observaciones de la comunidad que se hagan llegar al municipio. Para los puntos evaluados insatisfactoriamente, El Proveedor deberá presentar un plan de mejoras que deberá ser aprobado por el IMC y el área de negocio, clasificando los ítems en mejoras a funcionalidades existentes o nuevas funcionalidades.

9 TRANSICIÓN DEL SERVICIO

El Proveedor se obliga durante un período de 3 meses antes del término del contrato, a facilitar la información que permita una migración hacia otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva Licitación.

El Proveedor deberá asignar un Jefe de Proyecto que coordinará internamente con su equipo técnico y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del nuevo proveedor, quien liderará y será responsable de la migración e implantación del nuevo servicio.

El alcance de las actividades a desarrollar por el Proveedor que termina el contrato, se limita a las relacionadas a su servicio y los datos contenidos. Esta obligación se extingue al finalizar el contrato, sin embargo, de encontrar errores posteriores, como datos incorrectos proporcionados por el Proveedor u otros que son de su responsabilidad, deberá subsanarlos a su entero costo hasta por un plazo de 3 meses posterior a la finalización el contrato.

El apoyo en la migración puede incluir, pero no lo restringe, actividades de planificación de la migración con personal de la Municipalidad y del Proveedor, 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 servicio. Asimismo, dependiendo de la estrategia de Implantación del nuevo servicio, que podrá ser Big Bang, coexistencia, paralelo u otra, el Proveedor deberá participar en las reuniones de trabajo y realizar las actividades solicitadas que son de su responsabilidad.

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

En esta etapa el IMC municipal, llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del Proveedor adjudicado en estas bases y lo notificará formalmente a través del Libro de Control de Contrato cuando incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o, sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulamiento de 3 o más folios diferentes en el Libro de Control de Contrato del proyecto, se considerará incumplimiento de contrato y se procederán aplicar multas o cobro de boletas de garantía según se indique en los términos administrativos del contrato, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los posibles daños ocasionados a la Municipalidad.

10 CLÁUSULA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Proveedor adjudicado, previa firma del contrato, deberá entregar firmada la Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información detallada en Formulario N°6 de estas Bases Técnicas.

11 REUNIÓN DE EXPOSICIÓN TÉCNICA

El carácter de estas reuniones es obligatorio y su propósito es demostrativo, con el objetivo de validar y chequear que el oferente posea los sistemas construidos en las áreas de negocios requeridas. Este proceso, será realizado de la siguiente manera:

- a. El calendario de estas reuniones se publicará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará fecha y hora en que se recibirá a cada oferente en dependencias municipales. Estas reuniones tendrán una duración de a lo menos 4 horas, o hasta finalizar la demostración del servicio demandado.
- b. Será requisito la presentación de todos los requerimientos funcionales calificados con prioridad 1 en el Anexo A.
- c. No se considerará admisible para esta etapa, maquetas o pantallas no funcionales. (sobre todo si hay requerimientos con prioridad 1 que presentar).
- d. Cada oferente será responsable de considerar todo el equipamiento necesario para efecto de dicha demostración, deberá preocuparse de simular el ambiente de operación propuesto.
- e. La Municipalidad no proveerá elementos para estas demostraciones, a fin de no alterar resultados y de establecer una igualdad de condiciones.

A estas instancias asistirá la comisión de evaluación, junto a representantes del área de negocio (o los usuarios que ésta determine). El resultado de este proceso de validación y chequeo, se formalizará mediante acta contenida en ANEXO B, en la cual firmará la comisión de evaluación, el representante del área de negocio y el oferente. La inasistencia de una empresa oferente esta actividad, declarará la oferta como inadmisibles, impidiendo que ésta continúe el proceso de evaluación.



SERGIO EDUARDO VENTURA BECERRA
DIRECTOR DE OBRAS MUNICIPALES



KATIA HUNT CORTÉS
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA (S)



SRN/ACS /JLG/RFV



ANEXO N°A **(ANEXO TÉCNICO)** **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**

El Departamento de Edificación dependiente de la Dirección de Obras tiene la función de recibir a trámite solicitudes, verificar el cumplimiento de las normas vigentes y otorgar las autorizaciones relativas a obras de edificación que se realicen en los bienes de propiedad privada de la comuna, y requieran la autorización del Director de Obras Municipales de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Urbanismo y Construcciones y su Ordenanza.

En ese contexto, la presente licitación busca proveer al Departamento de Edificación de una solución tecnológica que apoye el quehacer de la unidad en la gestión de sus trámites, llevando un buen control y registro de los mismos, y permita al usuario externo ingresar sus solicitudes vía web e interactuar con en el Municipio en las distintas instancias que dichos trámites lo requieren.

La plataforma a grandes rasgos deberá:

1. Verificar el ingreso de los usuarios mediante Clave Única.
2. Permitir al usuario externo ingresar sus solicitudes sobre obras de edificación en la comuna, llevar un registro de los plazos y etapas referidos a cada trámite, recibir notificaciones, descargar el Acta de Observaciones, cumplir observaciones a través del sistema, realizar pagos y descargar los documentos oficiales una vez concluidos sus trámites.
3. Admitir y mantener actualizadas tanto las solicitudes definidas por el MINVU que los usuarios externos realizan en esta unidad, como las solicitudes internas gestionadas por la unidad, referidas a informes para el Departamento de Rentas Municipales sobre solicitudes de patentes y publicidad en la comuna, y solicitudes de cambio de destino que siguen un flujo interno a la Dirección Jurídica y posteriormente a Secretaría Municipal.
4. Guiar y facilitar el trabajo del personal que se desempeña en el mesón de atención de público, realizando la recepción de solicitudes y nuevos antecedentes, consultando los estados de solicitudes en trámite, emitiendo boletines de pago de derechos y registrando los pagos realizados, comunicando las aprobaciones y haciendo entrega y registro de los documentos finales de solicitudes aprobadas, disponibilizando listados de verificación de documentos según el tipo de solicitud por admitir.
5. Dotar a los arquitectos revisores de herramientas que faciliten la revisión de las solicitudes, permitir la visualización de los antecedentes de solicitudes ingresadas digitalmente para su revisión, realizar tanto los cálculos de los derechos municipales que correspondan, como las distintas variables requeridas por la Ley de Aporte al Espacio Público.
6. Admitir el registro del incumplimiento de normas para la emisión del Acta de Observaciones, la edición de dicho documento y su posterior envío para consulta y subsanación por parte del interesado.
7. Realizar aprobaciones y rechazos a través de la plataforma, considerando la firma electrónica avanzada de los documentos finales, recibir pagos en línea, integrados con TGR y TransBank, y registrar los pagos de derechos presenciales.
8. Generación de borradores de resoluciones, permisos y certificados para aprobaciones y rechazos, con la carga automática de los datos de la solicitud registrados en el sistema.
9. Integrarse con el Maestro de Direcciones que forma parte de la base de datos en que el Departamento de Catastro mantiene los predios actualizados, dialogar con la Tesorería Municipal para los pagos, y permitir el vaciado de los expedientes aprobados a la Bóveda Digital Municipal.
10. Llevar un control y alerta del cumplimiento de los plazos de tramitación de las solicitudes.
11. Revisar la carga de trabajo de los revisores, admitiendo reasignaciones de solicitudes en proceso.
12. Emisión de reportes conforme a datos ingresados al sistema.
13. Elaborar informes para solicitudes de patentes y publicidad recibidas desde el Departamento de Rentas Municipales, y administrar una bitácora del uso del vehículo municipal.
14. Asegurar una continuidad en la operación del sistema.
15. Resguardar la seguridad de los datos.



A continuación, se detallan las funcionalidades mínimas requeridas para el sistema, con su orden de prioridad.

Las funcionalidades señaladas en **1° Orden de Prioridad = 48**, forman parte de los **Requisitos de Admisibilidad Técnica**, por lo cual sólo serán admitidas las ofertas que cumplan el 100% de las funcionalidades con esta priorización y, deberán ser demostradas en la reunión de exposición en el proceso de evaluación. Aquellas funcionalidades marcadas con **2° Orden de Prioridad = 34** y que no cumplan, podrán ser desarrolladas e implementadas en el transcurso del Servicio N°1. Al término del Servicio N°1, deberán estar implementadas y operando las funcionalidades con **Orden de prioridad 1°y 2°**.

La acreditación del cumplimiento de cada requerimiento o funcionalidad la realizará la Comisión Evaluadora, a través de reuniones con los oferentes donde se revisará la funcionalidad operando de cada sistema ofertado. En estas reuniones se levantará un acta en donde quedará reflejado el cumplimiento o no cumplimiento de las funcionalidades con **Orden de prioridad 1°**

FUNCIONALIDADES TÉCNICAS REQUERIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE EDIFICACIÓN		
AREA DE TRABAJO	FUNCIÓN	Orden de Prioridad
USUARIO EXTERNO (Solicitante)	1 Acceso mediante Aplicación Web	1°
	2 Identificación de usuario por Clave Única	1°
	3 Verificación del predio mediante consulta al Maestro de Direcciones (Registro de predios Catastro)	2°
	4 Registro de profesionales que intervienen en la solicitud (nombre, rut, dirección, teléfono e email del: propietario, arquitecto, constructor, calculista, revisor independiente de arquitectura, revisor de cálculo estructural)	1°
	5 Admitir subida de archivos digitales al expediente al momento del ingreso de la solicitud y como nuevos antecedentes durante el proceso de tramitación (archivos en formato .pdf, con peso superior a 2Mb)	1°
	6 Consultar estados de solicitudes en trámite	1°
	7 Recepción de notificaciones de cambios de estado (Observado, Aprobado, VB Pago, Disponible para Entrega, Rechazado)	1°
	8 Recepción por sistema del Acta de Observaciones y descarga del archivo en formato .pdf	1°
	9 Pago en línea a través de la misma plataforma web	1°
	10 Acceso al documento final para su visualización y descarga en formato .pdf (resolución, permiso, certificado)	1°
INGRESO DE SOLICITUDES (Mesón Administrativo)	11 Recepción de solicitudes digitales (solicitudes definidas por el MINVU)	1°
	12 Registro de solicitudes físicas (solicitudes definidas por el MINVU)	1°
	13 Check-list de verificación de documentos mínimos requeridos por tipo de solicitud para su admisibilidad	2°
	14 Admisibilidad o rechazo de expedientes digitales y envío de notificación a interesado	1°
	15 Verificación del predio asociado a la solicitud mediante consulta al Maestro de Direcciones	2°
	16 Asignación de numeración única a solicitudes admitidas	1°
	17 Registro manual o automático de ingreso de nuevos antecedentes a solicitudes en trámite	1°
	18 Consulta de datos de solicitudes ingresadas (estado al momento de la consulta, fecha y número de ingreso, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección)	1°
	19 Campo de texto libre para registro de notas asociadas a un expediente	2°
	20 Registro de solicitudes de Informes internos para patentes y publicidades solicitados por el Dpto. de Rentas	2°
21 Admisión y registro de otro tipo de solicitudes recibidas por el Dpto. de Edificación (Art. 5.1.2., Ascensores, Cambios de Destino por decreto alcaldicio)	2°	
ASIGNACIÓN SOLICITUDES	22 Asignación de arquitecto revisor para revisión de solicitudes	1°
	23 Reasignación de solicitudes para revisión de otro arquitecto revisor	1°
REVISIÓN DE SOLICITUDES (Arqto. Revisor)	24 Dashboard de visualización de listado de expedientes asignados por arquitecto permitiendo aplicar filtros de búsqueda (estado de la solicitud, tipo de solicitud, dirección, número de ingreso, fecha de ingreso) y contenga un contador de días según plazos definidos por el MINVU	1°
	25 Visualización de antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°
	26 Elaboración del Acta de Observaciones en formato definido por el MINVU (señalar norma transgredida y campo de texto libre editable)	1°



Providencia

	27	Envío del Acta de Observaciones al interesado a través de la aplicación	1°
	28	Admitir cambio de materia de una solicitud durante el proceso de revisión	2°
	29	Incorporación de documentos al expediente en formato digital (.pdf o imagen) por parte del revisor	2°
	30	Cálculo de parámetros asociados a normas urbanísticas configurable (densidad, coeficientes de constructibilidad y ocupación de suelo, cantidad de estacionamientos)	2°
	31	Cálculo y registro de derechos municipales según tipo de solicitud	1°
	32	Cálculo y registro de valores requeridos por la Ley de Aportes al Espacio Público (Densidad de Ocupación, % de Cesión, Monto del Aporte en Dinero)	1°
	33	Derivación del expediente a jefatura para su aprobación o rechazo	1°
	34	Incorporación de profesionales que intervienen en la solicitud o modificación de sus datos registrados	1°
	35	Registro de Disposiciones especiales a las que se acoge el proyecto (DFL N°2 de 1959, Conjunto Armónico, Proyección Sombras Art. 2.6.11., Copropiedad Inmobiliaria, Beneficio Fusión Art. 63 LGUC, Conj. Viv. Econ. Art. 6.1.8. OGUC, Art. 2.4.1. OGUC)	2°
36	Elaboración de borrador de anteproyecto, permisos, certificados o resoluciones en formato de formularios MINVU	1°	
APROBACIÓN / RECHAZO DE SOLICITUDES (Jefe Depto. / Director de Obras)	37	Dashboard de visualización de listado de expedientes derivados para aprobación o rechazo	1°
	38	Acceso a antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°
	39	Objetar aprobación o rechazo de una solicitud por parte del revisor	1°
	40	Visualización de borrador de Resolución en caso de rechazo	2°
	41	Registro de aprobación o rechazo de la solicitud	1°
	42	Notificación al usuario externo del cambio de estado de su solicitud (aprobado, VB pago, rechazado)	1°
PAGO DE DERECHOS MUNICIPALES	43	Notificación al interesado que debe cancelar los derechos municipales asociados a su solicitud	1°
	44	Opción de pago de derechos desde la plataforma web	1°
	45	Admisibilidad de pago de derechos municipales según tipo de solicitud (previo al ingreso de la solicitud, previo a la aprobación del trámite, o con posterioridad a su aprobación)	1°
	46	Admisibilidad de otro tipo de pago de derechos municipales (Ley de Aporte, etapas adicionales para recepciones finales)	2°
	47	Integración del pago con TGR y TransBank mediante uso del Código de Comercio Municipal, para pagos en línea.	2°
	48	Emisión de boletines de pago para pagos de derechos presenciales	2°
	49	Registro manual en el sistema del pago presencial de derechos, para continuidad del flujo de aprobación	2°
REDACCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS FINALES	50	Prellando y modificación de datos en campos habilitados de formularios disponibilizados por el MINVU	1°
	51	Visualización y consulta de antecedentes que conforman el expediente	1°
	52	Elaboración de borradores tipo editables para respuestas a solicitudes (certificados, resoluciones, permisos, oficios)	2°
	53	Firma digital de documentos finales con firma avanzada de Gobierno FirmaGob	1°
	54	Registro en el sistema de firma manual de documentos, para continuidad del flujo de aprobación.	2°
	55	Numeración única de documentos finales parametrizable (por tipo de solicitud, por año)	1°
	56	Emisión del Certificado, Permiso o Resolución	1°
	57	Disponibilización de documento final para su descarga en formato .pdf y notificación al interesado del cambio de estado de su solicitud.	1°
	58	Registro de retiro presencial de documentos finales timbrados	2°
	59	Firma electrónica avanzada de planos aprobados	2°
INFORMES DE GESTIÓN Y CONSULTA DE SOLICITUDES	60	Consulta de datos de una solicitud resuelta, registrada en el sistema computacional (fecha de ingreso, número de ingreso, fecha de aprobación/rechazo, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección del inmueble)	1°
	61	Consulta de solicitudes por distintos criterios (número solicitud, rol, dirección, fecha, materia, arqto. Revisor, etc)	1°
	62	Emisión de reportes tipo, considerando distintos criterios de búsqueda (número de solicitud, tipo de solicitud, arquitecto revisor, estado de solicitud, fecha de ingreso, dirección de inmueble, propietario, días de vencimiento, etc)	2°
	63	Emisión de reportes parametrizables de otros datos ingresados al sistema computacional (destino de los permisos, cantidad de pisos de la edificación, m2 ampliados, monto de derechos cancelados, etc)	2°



Providencia

	64	Contador de plazos de tramitación de solicitudes (plazo revisión, plazo cumplimiento de observaciones, plazo para pago, etc)	1°
	65	Consulta dinámica que disponibilice todos los campos posibles, permitiendo seleccionar aquellos requeridos para la consulta, exportable a Excel.	2°
	66	Visualización de bitácora de cambios de estado de solicitudes	2°
REQUISITOS TRANSVERSALES	67	Admitir y mantener actualizados los distintos tramites definidos por el MINVU	1°
	68	Parametrizar perfiles de usuarios y sus roles.	2°
	69	Enviar a Firma los expedientes sólo con los documentos definitivos previamente seleccionados, sin perder versiones anteriores de los documentos ingresados a una solicitud.	2°
	70	Copia de datos ingresados al sistema como respaldo en la Bóveda Municipal	2°
	71	Admitir y gestionar subrogancias para funciones específicas (aprobación o rechazo expedientes, reasignación, otros)	1°
	72	Parametrización de variables y funciones específicas del sistema (plazos, flujos de tramitación, perfiles, notificaciones, etc.)	2°
	73	Admitir la reactivación de expediente rechazados o anulados	2°
	74	Confección de Informes para solicitudes de Rentas Municipales (patentes, publicidad) con datos del maestro de direcciones, zona de uso de suelo del PRC y campo de texto libre para informe	2°
	75	Confección de Informes para solicitudes de Cambios de Destino mediante Decreto Alcaldicio	2°
	76	Visualización de documentos digitales de formato .pdf o imagen	1°
	77	Migrar datos de solicitudes registradas en sistema actual	2°
	78	Permitir la continuidad de los flujos de aprobación de solicitudes en trámite de datos migrados	2°
	79	Consulta de datos migrados de solicitudes aplicando filtros a elección (n° y fecha de ingreso, dirección, estado de la solicitud, propietario, arquitecto responsable)	2°
	80	Cierre de cesión automática después de tiempo de inactividad, configurable	1°
	81	Calendario que permita registrar las horas salidas a terreno para gestión uso del vehículo municipal.	2°
82	Permitir recordar la contraseña y cambio de clave para un usuario registrado	1°	

**ANEXO B**
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

ACTA VERIFICACIÓN OFERTA TÉCNICA
COMISIÓN DE EVALUACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL OFERENTE EVALUADO	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT OFERENTE EVALUADO	

ACTA DE VERIFICACION FUNCIONALIDADES REQUERIDAS PARA EL SISTEMA

A continuación, se detallan las funcionalidades obligatorias (Prioridad 1) de la Plataforma, el proponente deberá demostrar si su oferta cumple o no con cada uno de los requerimientos. Se admitirá solo aquellas ofertas que cumplan con la totalidad de las funcionalidades aquí indicadas.

La acreditación del cumplimiento de cada requerimiento o funcionalidad se realizará, a través de reuniones con los oferentes en la que se revisará cada sistema ofertado, conforme a lo indicado en las Bases Técnicas. Se hace presente que, para dar inicio al Servicio N°2 de Soporte y mantenimiento, el adjudicatario deberá haber desarrollado el 100% de las funcionalidades (Prioridad 1 y prioridad 2) solicitadas en las Bases Técnicas, **ANEXO A: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES**.

FUNCIONALIDADES TÉCNICAS REQUERIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE EDIFICACIÓN				
AREA DE TRABAJO		FUNCIÓN	Orden de Prioridad	CUMPLE SI / NO
USUARIO EXTERNO (Solicitante)	1	Acceso mediante Aplicación Web	1°	
	2	Identificación de usuario por Clave Única	1°	
	3	Registro de profesionales que intervienen en la solicitud (nombre, rut, dirección, teléfono e email del: propietario, arquitecto, constructor, calculista, revisor independiente de arquitectura, revisor de cálculo estructural)	1°	
	4	Admitir subida de archivos digitales al expediente al momento del ingreso de la solicitud y como nuevos antecedentes durante el proceso de tramitación (archivos en formato .pdf, con peso superior a 2Mb)	1°	
	5	Consultar estados de solicitudes en trámite	1°	
	6	Recepción de notificaciones de cambios de estado (Observado, Aprobado, VB Pago, Disponible para Entrega, Rechazado)	1°	
	7	Recepción por sistema del Acta de Observaciones y descarga del archivo en formato .pdf	1°	
	8	Pago en línea a través de la misma plataforma web	1°	
	9	Acceso al documento final para su visualización y descarga en formato .pdf (resolución, permiso, certificado)	1°	
Observaciones:				
INGRESO DE SOLICITUDES (Mesón Administrativo)	10	Recepción de solicitudes digitales (solicitudes definidas por el MINVU)	1°	
	11	Registro de solicitudes físicas (solicitudes definidas por el MINVU)	1°	
	12	Admisibilidad o rechazo de expedientes digitales y envío de notificación a interesado	1°	
	13	Asignación de numeración única a solicitudes admitidas	1°	



	14	Registro manual o automático de ingreso de nuevos antecedentes a solicitudes en trámite	1°	
	15	Consulta de datos de solicitudes ingresadas (estado al momento de la consulta, fecha y número de ingreso, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección)	1°	
Observaciones:				
ASIGNACIÓN SOLICITUDES	16	Asignación de arquitecto revisor para revisión de solicitudes	1°	
	17	Reasignación de solicitudes para revisión de otro arquitecto revisor	1°	
Observaciones:				
REVISIÓN DE SOLICITUDES (Arqto. Revisor)	18	Dashboard de visualización de listado de expedientes asignados por arquitecto permitiendo aplicar filtros de búsqueda (estado de la solicitud, tipo de solicitud, dirección, número de ingreso, fecha de ingreso) y contenga un contador de días según plazos definidos por el MINVU	1°	
	19	Visualización de antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°	
	20	Elaboración del Acta de Observaciones en formato definido por el MINVU (señalar norma transgredida y campo de texto libre editable)	1°	
	21	Envío del Acta de Observaciones al interesado a través de la aplicación	1°	
	22	Cálculo y registro de derechos municipales según tipo de solicitud	1°	
	23	Cálculo y registro de valores requeridos por la Ley de Aportes al Espacio Público (Densidad de Ocupación, % de Cesión, Monto del Aporte en Dinero)	1°	
	24	Derivación del expediente a jefatura para su aprobación o rechazo	1°	
	25	Incorporación de profesionales que intervienen en la solicitud o modificación de sus datos registrados	1°	
	26	Elaboración de borrador de anteproyecto, permisos, certificados o resoluciones en formato de formularios MINVU	1°	
Observaciones:				
APROBACIÓN / RECHAZO DE SOLICITUDES (Jefe Depto. / Director de Obras)	27	Dashboard de visualización de listado de expedientes derivados para aprobación o rechazo	1°	
	28	Acceso a antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°	
	29	Objetar aprobación o rechazo de una solicitud por parte del revisor	1°	
	30	Registro de aprobación o rechazo de la solicitud	1°	
	31	Notificación al usuario externo del cambio de estado de su solicitud (aprobado, VB pago, rechazado)	1°	
Observaciones:				
PAGO DE DERECHOS MUNICIPALES	32	Notificación al interesado que debe cancelar los derechos municipales asociados a su solicitud	1°	
	33	Opción de pago de derechos desde la plataforma web	1°	
	34	Admisibilidad de pago de derechos municipales según tipo de solicitud (previo al ingreso de la solicitud, previo a la aprobación del trámite, o con posterioridad a su aprobación)	1°	
Observaciones:				
REDACCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS FINALES	35	Prellando y modificación de datos en campos habilitados de formularios disponibilizados por el MINVU	1°	
	36	Visualización y consulta de antecedentes que conforman el expediente	1°	
	37	Firma digital de documentos finales con firma avanzada de Gobierno FirmaGov	1°	
	38	Numeración única de documentos finales parametrizable (por tipo de solicitud, por año)	1°	
	39	Emisión del Certificado, Permiso o Resolución	1°	
	40	Disponibilización de documento final para su descarga en formato .pdf y notificación al interesado del cambio de estado de su solicitud.	1°	



Observaciones:				
INFORMES DE GESTIÓN Y CONSULTA DE SOLICITUDES	41	Consulta de datos de una solicitud resuelta, registrada en el sistema computacional (fecha de ingreso, número de ingreso, fecha de aprobación/rechazo, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección del inmueble)	1°	
	42	Consulta de solicitudes por distintos criterios (número solicitud, rol, dirección, fecha, materia, arqto. Revisor, etc)	1°	
	43	Contador de plazos de tramitación de solicitudes (plazo revisión, plazo cumplimiento de observaciones, plazo para pago, etc)	1°	
Observaciones:				
REQUISITOS TRANSVERSALES	44	Admitir y mantener actualizados los distintos tramites definidos por el MINVU	1°	
	45	Admitir y gestionar subrogancias para funciones específicas (aprobación o rechazo expedientes, reasignación, otros)	1°	
	46	Visualización de documentos digitales de formato .pdf o imagen	1°	
	47	Cierre de cesión automática después de tiempo de inactividad, configurable	1°	
	48	Permitir recordar la contraseña y cambio de clave para un usuario registrado	1°	
Observaciones:				

Firma Oferente

Firmas Comisión evaluadora.



ANEXO C
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACION DE FUNCIONALIDADES YA DESARROLLADAS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A continuación, se indican las funcionalidades mínimas que deberán estar implementadas y operando al término del **Servicio N°1**.

Cabe recalcar que, las funcionalidades marcadas con **Orden de prioridad 1°**, forman parte de los **Requisitos de Admisibilidad Técnica**, por lo cual sólo serán admitidas las ofertas que cumplan el 100% de las funcionalidades con esta priorización y, deberán ser demostradas en la reunión de exposición en el proceso de evaluación. Aquellas funcionalidades marcadas con **Orden de prioridad 2°** y que no cumplan, podrán ser desarrolladas e implementadas en el transcurso del Servicio N°1.

Por cada requerimiento evaluado, el proponente deberá indicar en la casilla "CUMPLE" si su oferta cumple o no con la funcionalidad indicada.

FUNCIONALIDADES TÉCNICAS REQUERIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE EDIFICACIÓN			
AREA DE TRABAJO	FUNCIÓN	Orden de Prioridad	CUMPLE SI / NO
USUARIO EXTERNO (Solicitante)	1 Acceso mediante Aplicación Web	1°	
	2 Identificación de usuario por Clave Única	1°	
	3 Verificación del predio mediante consulta al Maestro de Direcciones (Registro de predios Catastro)	2°	
	4 Registro de profesionales que intervienen en la solicitud (nombre, rut, dirección, teléfono e email del: propietario, arquitecto, constructor, calculista, revisor independiente de arquitectura, revisor de cálculo estructural)	1°	
	5 Admitir subida de archivos digitales al expediente al momento del ingreso de la solicitud y como nuevos antecedentes durante el proceso de tramitación (archivos en formato .pdf, con peso superior a 2Mb)	1°	
	6 Consultar estados de solicitudes en trámite	1°	
	7 Recepción de notificaciones de cambios de estado (Observado, Aprobado, VB Pago, Disponible para Entrega, Rechazado)	1°	
	8 Recepción por sistema del Acta de Observaciones y descarga del archivo en formato .pdf	1°	
	9 Pago en línea a través de la misma plataforma web	1°	
	10 Acceso al documento final para su visualización y descarga en formato .pdf (resolución, permiso, certificado)	1°	
INGRESO DE SOLICITUDES (Mesón Administrativo)	11 Recepción de solicitudes digitales (solicitudes definidas por el MINVU)	1°	
	12 Registro de solicitudes físicas (solicitudes definidas por el MINVU)	1°	
	13 Check-list de verificación de documentos mínimos requeridos por tipo de solicitud para su admisibilidad	2°	
	14 Admisibilidad o rechazo de expedientes digitales y envío de notificación a interesado	1°	
	15 Verificación del predio asociado a la solicitud mediante consulta al Maestro de Direcciones	2°	
	16 Asignación de numeración única a solicitudes admitidas	1°	



	17	Registro manual o automático de ingreso de nuevos antecedentes a solicitudes en trámite	1°	
	18	Consulta de datos de solicitudes ingresadas (estado al momento de la consulta, fecha y número de ingreso, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección)	1°	
	19	Campo de texto libre para registro de notas asociadas a un expediente	2°	
	20	Registro de solicitudes de Informes internos para patentes y publicidades solicitados por el Dpto. de Rentas	2°	
	21	Admisión y registro de otro tipo de solicitudes recibidas por el Dpto. de Edificación (Art. 5.1.2., Ascensores, Cambios de Destino por decreto alcaldicio)	2°	
ASIGNACIÓN SOLICITUDES	22	Asignación de arquitecto revisor para revisión de solicitudes	1°	
	23	Reasignación de solicitudes para revisión de otro arquitecto revisor	1°	
REVISIÓN DE SOLICITUDES (Arqto. Revisor)	24	Dashboard de visualización de listado de expedientes asignados por arquitecto permitiendo aplicar filtros de búsqueda (estado de la solicitud, tipo de solicitud, dirección, número de ingreso, fecha de ingreso) y contenga un contador de días según plazos definidos por el MINVU	1°	
	25	Visualización de antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°	
	26	Elaboración del Acta de Observaciones en formato definido por el MINVU (señalar norma transgredida y campo de texto libre editable)	1°	
	27	Envío del Acta de Observaciones al interesado a través de la aplicación	1°	
	28	Admitir cambio de materia de una solicitud durante el proceso de revisión	2°	
	29	Incorporación de documentos al expediente en formato digital (.pdf o imagen) por parte del revisor	2°	
	30	Cálculo de parámetros asociados a normas urbanísticas configurable (densidad, coeficientes de constructibilidad y ocupación de suelo, cantidad de estacionamientos)	2°	
	31	Cálculo y registro de derechos municipales según tipo de solicitud	1°	
	32	Cálculo y registro de valores requeridos por la Ley de Aportes al Espacio Público (Densidad de Ocupación, % de Cesión, Monto del Aporte en Dinero)	1°	
	33	Derivación del expediente a jefatura para su aprobación o rechazo	1°	
	34	Incorporación de profesionales que intervienen en la solicitud o modificación de sus datos registrados	1°	
	35	Registro de Disposiciones especiales a las que se acoge el proyecto (DFL N°2 de 1959, Conjunto Armónico, Proyección Sombras Art. 2.6.11., Copropiedad Inmobiliaria, Beneficio Fusión Art. 63 LGUC, Conj. Viv. Econ. Art. 6.1.8. OGUC, Art. 2.4.1. OGUC)	2°	
36	Elaboración de borrador de anteproyecto, permisos, certificados o resoluciones en formato de formularios MINVU	1°		
APROBACIÓN / RECHAZO DE SOLICITUDES (Jefe Depto. / Director de Obras)	37	Dashboard de visualización de listado de expedientes derivados para aprobación o rechazo	1°	
	38	Acceso a antecedentes y documentos que conforman el expediente	1°	
	39	Objetar aprobación o rechazo de una solicitud por parte del revisor	1°	
	40	Visualización de borrador de Resolución en caso de rechazo	2°	
	41	Registro de aprobación o rechazo de la solicitud	1°	
	42	Notificación al usuario externo del cambio de estado de su solicitud (aprobado, VB pago, rechazado)	1°	
PAGO DE DERECHOS MUNICIPALES	43	Notificación al interesado que debe cancelar los derechos municipales asociados a su solicitud	1°	
	44	Opción de pago de derechos desde la plataforma web	1°	
	45	Admisibilidad de pago de derechos municipales según tipo de solicitud (previo al ingreso de la solicitud, previo a la aprobación del trámite, o con posterioridad a su aprobación)	1°	
	46	Admisibilidad de otro tipo de pago de derechos municipales (Ley de Aporte, etapas adicionales para recepciones finales)	2°	
	47	Integración del pago con TGR y TransBank mediante uso del Código de Comercio Municipal, para pagos en línea.	2°	
	48	Emisión de boletines de pago para pagos de derechos presenciales	2°	
	49	Registro manual en el sistema del pago presencial de derechos, para continuidad del flujo de aprobación	2°	



REDACCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS FINALES	50	Prellando y modificación de datos en campos habilitados de formularios disponibilizados por el MINVU	1°	
	51	Visualización y consulta de antecedentes que conforman el expediente	1°	
	52	Elaboración de borradores tipo editables para respuestas a solicitudes (certificados, resoluciones, permisos, oficios)	2°	
	53	Firma digital de documentos finales con firma avanzada de Gobierno FirmaGob	1°	
	54	Registro en el sistema de firma manual de documentos, para continuidad del flujo de aprobación.	2°	
	55	Numeración única de documentos finales parametrizable (por tipo de solicitud, por año)	1°	
	56	Emisión del Certificado, Permiso o Resolución	1°	
	57	Disponibilización de documento final para su descarga en formato .pdf y notificación al interesado del cambio de estado de su solicitud.	1°	
	58	Registro de retiro presencial de documentos finales timbrados	2°	
	59	Firma electrónica avanzada de planos aprobados	2°	
INFORMES DE GESTIÓN Y CONSULTA DE SOLICITUDES	60	Consulta de datos de una solicitud resuelta, registrada en el sistema computacional (fecha de ingreso, número de ingreso, fecha de aprobación/rechazo, datos del propietario, datos del arquitecto, dirección del inmueble)	1°	
	61	Consulta de solicitudes por distintos criterios (número solicitud, rol, dirección, fecha, materia, arqto. Revisor, etc)	1°	
	62	Emisión de reportes tipo, considerando distintos criterios de búsqueda (número de solicitud, tipo de solicitud, arquitecto revisor, estado de solicitud, fecha de ingreso, dirección de inmueble, propietario, días de vencimiento, etc)	2°	
	63	Emisión de reportes parametrizables de otros datos ingresados al sistema computacional (destino de los permisos, cantidad de pisos de la edificación, m2 ampliados, monto de derechos cancelados, etc)	2°	
	64	Contador de plazos de tramitación de solicitudes (plazo revisión, plazo cumplimiento de observaciones, plazo para pago, etc)	1°	
	65	Consulta dinámica que disponibilice todos los campos posibles, permitiendo seleccionar aquellos requeridos para la consulta, exportable a Excel.	2°	
	66	Visualización de bitácora de cambios de estado de solicitudes	2°	
REQUISITOS TRANSVERSALES	67	Admitir y mantener actualizados los distintos trámites definidos por el MINVU	1°	
	68	Parametrizar perfiles de usuarios y sus roles.	2°	
	69	Enviar a Firma los expedientes sólo con los documentos definitivos previamente seleccionados, sin perder versiones anteriores de los documentos ingresados a una solicitud.	2°	
	70	Copia de datos ingresados al sistema como respaldo en la Bóveda Municipal	2°	
	71	Admitir y gestionar subrogancias para funciones específicas (aprobación o rechazo expedientes, reasignación, otros)	1°	
	72	Parametrización de variables y funciones específicas del sistema (plazos, flujos de tramitación, perfiles, notificaciones, etc.)	2°	
	73	Admitir la reactivación de expediente rechazados o anulados	2°	
	74	Confección de Informes para solicitudes de Rentas Municipales (patentes, publicidad) con datos del maestro de direcciones, zona de uso de suelo del PRC y campo de texto libre para informe	2°	
	75	Confección de Informes para solicitudes de Cambios de Destino mediante Decreto Alcaldicio	2°	
	76	Visualización de documentos digitales de formato .pdf o imagen	1°	
	77	Migrar datos de solicitudes registradas en sistema actual	2°	
	78	Permitir la continuidad de los flujos de aprobación de solicitudes en trámite de datos migrados	2°	
	79	Consulta de datos migrados de solicitudes, aplicando filtros a elección (n° y fecha de ingreso, dirección, estado de la solicitud, propietario, arquitecto responsable)	2°	
	80	Cierre de cesión automática después de tiempo de inactividad, configurable	1°	
	81	Calendario que permita registrar las horas salidas a terreno para gestión uso del vehículo municipal.	2°	
82	Permitir recordar la contraseña y cambio de clave para un usuario registrado	1°		



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



INFORME TÉCNICO-ECONÓMICO

SERVICIO A LICITAR	PLATAFORMA WEB INTEGRAL PARA LA GESTIÓN DIGITAL DE TRÁMITES DE EDIFICACIÓN
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

1. OBJETIVO

En el marco de la ley de Transformación Digital del Estado y debido a necesidades propias del Departamento de Edificación de la Dirección de Obras, la Municipalidad de Providencia requiere contratar una Plataforma Web Integral, en modalidad de arriendo, que permita gestionar digitalmente todos los trámites que resuelve la unidad, y disponibilizarlos a la comunidad vía online.

Los objetivos se resumen en:

- Dotar al departamento de Edificación con una solución tecnológica moderna y completa para gestionar todos los trámites que resuelve, apoyando el proceso de gestión interna al mantener un flujo de trabajo completo, liviano y configurable.
- Poner a disposición de la comunidad, una solución para trámites de edificación en línea, que permita registrar solicitudes, subir planos y documentación adicional exigida, recibir notificaciones e interactuar con el municipio, realizar pagos y recibir permisos o certificados sobre las solicitudes que esté tramitando.
- Incorporar herramientas de gestión versátiles, que apoyen la revisión y resolución de los procesos aportando la agilidad y seguridad requerida, permitan una buena gestión y control de los procesos del departamento de Edificación, y de la Dirección de Obras en general.
- Contar con una plataforma integrada que permita interactuar con los otros sistemas del municipio que intervienen en los procesos del departamento, y reemplazar el sistema actualmente en uso.

2. INVESTIGACION DE PRODUCTOS EXISTENTES EN EL MERCADO

Durante los meses de noviembre 2022 a marzo 2023 se realizó una revisión de las herramientas existentes en el mercado que dan solución en formato digital a los trámites de las Direcciones de Obras, con necesidades similares a Providencia en cantidad y tipo de trámites que concentran, tanto para los usuarios externos como internos.

En paralelo se realizaron visitas a municipios que se encuentran actualmente utilizando estas herramientas para tener una retroalimentación de la experiencia usuaria de dichas soluciones.

Adicionalmente, las empresas responsables de cada una de las plataformas realizaron la presentación de sus productos, gestionadas por Ley del Lobby.

En el siguiente cuadro se muestra el calendario de visitas a las Direcciones de Obras en que operan los sistemas evaluados, y las fechas en que las respectivas empresas presentaron sus productos:

Empresa	Producto	Municipios en Operación	Fecha Visita Municipio	Fecha Demo Empresa
Pulxos	Dom On Line	Vitacura	15-nov-22	15-mar-23
IT Solution	Dom Digital	Peñalolén	28-nov-22	14-dic-22
SolNet	SmartDom	Colina	13-dic-22	16-dic-22
SMC	Servicio de Expedientes de Obra (SEO)	Concepción	28-mar-23 (Uso del producto vía remota)	11-ene-23

3. EXPERIENCIA USUARIA Y CARACTERÍSTICAS OBSERVADAS

En los municipios visitados se pudo corroborar los alcances presentados por cada una de las empresas en que operan los respectivas soluciones, y los usuarios internos de las respectivas aplicaciones destacaron que: estas herramientas se mantienen en constante actualización, existiendo cercanía con los proveedores, muchas de las mejoras útiles solicitadas fueron



incorporadas para los demás municipios que utilizan la misma herramienta, se observó el uso de buenas prácticas para mantener comunicación con los usuarios de la herramienta y fluidez en la obtención de respuestas frente a necesidades específicas y urgencias, se mencionó la continuidad en la prestación de los servicios y las distintas estrategias para el resguardo de la seguridad de los datos.

Con toda la información recopilada a la vista, y a modo general, se concluye que las herramientas revisadas cumplen con dar solución a la mayoría de las problemáticas necesarias por resolver, en términos de atención on-line, presencial, integraciones, numeración única, informes de gestión, revisión, trazabilidad, resguardo de datos, soporte y acompañamiento.

4. EVALUACION ECONÓMICA

En cada una de las reuniones de demostración realizadas por las empresas, se obtuvo valores referenciales de los costos anuales por el servicio integral, esto es la herramienta de software, toda la infraestructura que lo soporta y el soporte y mantenimiento.

La siguiente tabla resume estos valores proyectados a 4 años, más el servicio de implementación y puesta en marcha (por única vez), considerando el 15% del valor del servicio de soporte y mantención total:

SERVICIOS	VALORES REFERENCIALES EN UF			
	Pulxos	Itsolutions	Solnet	SMC
Implementación y puesta en Marcha (por única vez)	1050	600	750	300
Soporte y Mantención por 48 meses	7000	4000	5000	2000

5. CONCLUSIÓN

De la investigación de mercado se pudo constatar, que las soluciones evaluadas cuentan con una estructura de funcionamiento base similar unas con otras, las cuales responden a las directrices y restricciones que impone el MINVU a través de su normativa para la tramitación de las solicitudes de obras, gestionadas por las unidades de Edificación de los distintos municipios. Sobre esta base, en mayor o menor medida, cada empresa ha desarrollado herramientas adicionales de apoyo, que permiten, con distintos grados de flexibilidad, dar solución a los requerimientos e integraciones específicas requeridas.

Por consiguiente, los valores de la tabla anterior, son reflejo de las diferencias en alcances del software y la flexibilidad para implementar los requerimientos adicionales que el municipio necesita, como lo son principalmente las integraciones requeridas y la migración de datos del sistema actual, con lo cual se concluye que es posible encontrar, dentro de las ofertas existentes en el mercado, una solución que satisfaga los requerimientos específicos del departamento.

Para efectos de la solicitud de presupuesto, se considerará la oferta de mayor valor y se estiman los siguientes montos por servicio, con iva incluido:

Implementación y puesta en Marcha. Plazo máximo 120 días corridos (por única vez)	:	1.050 UF
Soporte y Mantención por 48 meses	:	7.000 UF
L.P.U. por 4 años. Nuevos requerimientos eventuales	:	2.101 UF

Los 4 años de explotación del servicio, se considera un período necesario y suficiente para la estabilización y adopción de la nueva plataforma, que cambiará tanto la forma de operación interna de la Unidad, como la forma en que los vecinos interactúan con la DOM Providencia.

ACS/RFV


JULIO LEÓN GAJARDO
 Jefe Departamento de Sistema
 Dirección de Tecnología y Gestión Digital