



PROVIDENCIA, 30 JUL. 2021

EX.Nº 1022 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley Nº18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo Nº 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

CONSIDERANDO: 1.-Mediante Decreto Alcaldicio EX. Nº2060 de fecha 31 de diciembre de 2019, se aprueban las “BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE PROPUESTA”.-

2.- Que mediante Memorándum Nº10.965 de fecha 21 de julio de 2021, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública para el “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”.-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública para el “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto. -

2.- Llámese a propuesta pública para el “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”.-

3.- **CHARLA INFORMATIVA (VOLUNTARIA):** A realizarse el día 5 de agosto de 2021 a las 11:00 hrs.

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 12:00 horas del día 13 de agosto de 2021.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 26 de agosto de 2021.-

6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 02 de septiembre de 2021, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia Nº963, 2º Piso.-

7.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:20 horas del día 02 de septiembre de 2021.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 15:30 horas del día 02 de septiembre de 2021.-

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.Nº69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$10.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 15 de noviembre de 2021.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 30 de julio de 2021.-



HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1022 DE 2021.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública para el “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- CARLOS GUZMÁN ACEVEDO
RUT. [REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- LUIS QUEZADA COLEPUE
RUT. [REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- VERÓNICA CONCHA NAVARRO
RUT. [REDACTED]
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Anótese, comuníquese y archívese.


EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa


MARÍA RAQUEL DE LA CRUZ
Secretario Abogado Municipal




CVR/PCG/MJCG/DLS.-

Distribución:

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

Decreto en trámite: _____/



Providencia

Memorando N°: 10.965.-

Antecedente: No hay.

Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización llamado a licitación pública para la contratación del "SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE".

PROVIDENCIA, 21 de julio de 2021.

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 expediente de licitación "SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE", 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 Guzmán Acevedo	Rut: [REDACTED]	DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
Luis Quezada Colepue	Rut: [REDACTED]	DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
Verónica Concha Navarro	Rut: [REDACTED]	SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.


 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
 DIRECTORA
 SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN


 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
 CONTRALOR

V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL


 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
 ADMINISTRADORA

V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL


 MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
 ALCALDESA

V°B° ALCALDESA

CHILE


MJCG/DLS/dls

Distribución

- Archivos Correlativos 2021.
- Archivo Carpeta "SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE".



CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	30 de julio de 2021.
Charla informativa de carácter voluntaria: Los interesados en participar de esta actividad deberán inscribirse al correo reunion.informativa@providencia.cl , indicando en el asunto " Charla Informativa SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE ". El plazo de inscripción finaliza el día 4 de agosto de 2021 a las 14:00 hrs.	5 de agosto de 2021 11:00 hrs.
Presentación de consultas hasta las 12:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	13 de agosto de 2021.
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	26 de agosto de 2021.
Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaría Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.	2 de septiembre de 2021.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:20 horas.	2 de septiembre de 2021.
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 15:30 horas.	2 de septiembre de 2021.

LICITACIÓN PÚBLICA
BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	"SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia requiere contratar los servicios integrados asociados al arriendo de computadores, para el funcionamiento de sus dependencias.

El Contratista adjudicado deberá hacerse cargo de entregar un servicio integral de arriendo de computadores nuevos y sin uso que incluye las capas de servicios necesarias para asegurar calidad y continuidad, a saber: "Soporte, Software, Seguridad, Garantías, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo, Gestión de Ticket entre otros servicios a describir en las Bases Técnicas". Dichos equipos, tendrán la opción de compra en su cuota N°47, pasando a formar parte del inventario de Municipalidad en caso se escoja esta cuota final a cancelar.

La presente licitación considera los siguientes servicios:

SERVICIO	DETALLE	PLAZOS
Servicio 1 Soporte o Mesa de Servicios	Soporte o Mesa de Servicios: a) Soporte de software y hardware con técnico in situ (3 técnicos + 1 supervisor). b) Software control remoto de estaciones de trabajo.	48 meses (total del contrato) Fecha Inicio 02 de mayo 2022 Fecha de término 01 de mayo 2026
Servicio 2 Arriendo de Equipos	Arriendo de Equipos: a) Gestión de garantías. b) Activación Bitlocker desde el inicio. Mantenión correctivo y preventivo	46 meses (término coincide con Servicio N°1) Fecha Inicio 01 de julio 2022 Fecha de término 01 de mayo 2026
Servicio 3 Contratación y Gestión de Software	Contratación y Gestión de Software: a) Solución de Seguridad. b) Windows desde XP a 10. Office (Listado de Precios Unitarios).	40 meses (término coincide con Servicio N°1) Fecha Inicio 01 de enero 2023 Fecha de término 01 de mayo 2026

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

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto para la contratación del presente servicio se desglosa de la siguiente forma:

- A. Servicios Mensuales y Variables (Servicio N°1, N°2 y N°3):** Se establece un presupuesto referencial de **44.100 UF, impuestos incluidos, para los 48 meses de duración de contrato.**
Cabe hacer presente que este es un presupuesto "referencial", por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que si una vez aplicada la metodología de evaluación, el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que lo supere, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar
- B. Servicios eventuales (listado de precios unitarios):** Además, se considera un presupuesto máximo independiente para la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES a Precio Unitario**, este presupuesto será de **960 UF, impuestos incluidos**, usando como referencia los gastos de los 4 años anteriores de contrato.
Cabe hacer presente que, al ser un presupuesto máximo disponible, 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 CHARLA INFORMATIVA

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

Debido a la actual crisis sanitaria que afecta a nuestro país, esta actividad se realizará en “modalidad virtual”, mediante la plataforma Google Meet. El día y hora en que se efectuará dicha actividad será definido 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 previamente al correo reunion.informativa@providencia.cl, indicando en el asunto "Charla Informativa: **“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”**", 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 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.

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia a esta actividad para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo ofertar de mejor manera.

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	<p>GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en el punto 13.1 y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr> <td>Monto igual (o superior)</td> <td>\$10.000.000.- (diez millones de pesos).</td> </tr> <tr> <td>Glosa (si corresponda)</td> <td>“En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”.”</td> </tr> <tr> <td>Vigencia Mínima</td> <td>Hasta el 15 de noviembre de 2021</td> </tr> </table>	Monto igual (o superior)	\$10.000.000.- (diez millones de pesos).	Glosa (si corresponda)	“En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE” .”	Vigencia Mínima	Hasta el 15 de noviembre de 2021
Monto igual (o superior)	\$10.000.000.- (diez millones de pesos).						
Glosa (si corresponda)	“En garantía de la seriedad de la oferta para la licitación “SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE” .”						
Vigencia Mínima	Hasta el 15 de noviembre de 2021						
2	<p>FORMULARIO N°1: “IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO”, conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.</p>						

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	<p>FORMULARIO N°2 “EXPERIENCIA DEL OFERENTE” a través del cual el oferente declara su experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2010 a la fecha, cuyo objeto sea cualquiera de las siguientes experiencias que se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arriendo de Equipamiento Computacional igual o superior a 500 estaciones de trabajo y/o • Soporte Entornos de Red Plataforma Estaciones de Trabajo igual o superior a 500 estaciones de trabajo y/o • Administración y Respuesta por Garantías y/o • Administración Mesa de Servicio (personal y software mesa de servicio) para una cantidad igual o superior a 800 usuarios y/o • Despliegue e implementación de estaciones de trabajo igual o superior a 1.000 y/o • Gestión de servicios TI o implementación de otras herramientas o software tales como: “Seguridad,
----------	--



Ofimática, Control Remoto Soporte, etc.”

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

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

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

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

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

Para que el oferente obtenga el puntaje máximo en el criterio “EXPERIENCIA”, basta con que declare y acredite debidamente 5 contratos, no obstante, tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, en caso de declarar más, la Comisión Evaluadora sólo se limitará a revisar las 10 primeras experiencias declaradas.

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

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

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



2	<p>“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>Además, para conocimiento y verificación de los principales aspectos técnicos solicitados en Bases técnicas de licitación, se adjunta <u>Anexo N°1 Pauta Referencia en Propuesta Técnica</u>.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>
----------	---

C. OFERTA ECONÓMICA

1	<p>OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL <u>WWW.MERCADOPUBLICO.CL</u></p> <p>Solamente con el objeto de cumplir con el Reglamento de Compra y Contrataciones Públicas y con la finalidad de que la participación de los Oferentes quede registrada y establecida en el Portal Electrónico <u>www.mercadopublico.cl</u>, éstos deberán ingresar una oferta de 1 UF.</p> <p>Lo anterior, en consideración a que la evaluación de las OFERTAS ECONÓMICAS se efectuará exclusivamente en base a la propuesta económica impuestos incluidos expresada a través del Formulario N°4, el que deberá ser ingresado al Portal <u>www.mercadopublico.cl</u>, como Anexo Económico.</p>
2	<p>FORMULARIO N°4, “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS” A través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p>A. SERVICIO DE RED MPLS, INTERNET Y DE SEGURIDAD PERIMETRAL, el que considera el valor por:</p> <p style="margin-left: 20px;">I. SERVICIO N°1: SOPORTE O MESA DE SERVICIO – MENSUAL.</p> <p style="margin-left: 20px;">II. SERVICIO N°2: ARRIENDO DE EQUIPOS</p> <p style="margin-left: 20px;">III. SERVICIO N°3: CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE SOFTWARE</p> <p>B. SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS</p> <p>A través del cual el proponente deberá informar el valor de cada una de las partidas comprendidas en este listado. Se hace presente que todos estos valores deberán incluir gastos generales, utilidades e impuestos.</p> <p>*** LA OMISIÓN DE ALGUN ITEM/PARTIDA O LA NO PRESENTACIÓN DE ESTOS 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	:	FORMULARIO N°5 “PLANIFICACION PROYECTO”, en donde debe describir todas las etapas y plazos necesarios para el desarrollo de las actividades y cantidad de entrega de los equipos entre los meses de julio y diciembre del año 2022.
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	90%	<p>1.- SERVICIO 1.1: SOPORTE O MESA DE SERVICIOS (20%). La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas planteadas a través del Formulario N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS, impuestos incluidos, aplicando la siguiente fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">PUNTAJE 1.1 = (Mejor Oferta Económica Total) * 100 * 20% Oferta Económica Total (Oferente en evaluación)</p> </div>



		<p>2.- SERVICIO 1.2: ARRIENDO DE EQUIPOS (80%). La evaluación de este criterio se realizará considerando el valor unitario total del arriendo impuesto incluido, multiplicado por la cantidad de equipos a entregar, por tipo, ofertado en el Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".</p> <table border="1" data-bbox="581 321 1349 655"> <thead> <tr> <th>TIPO DE EQUIPO</th> <th>VALOR UNITARIO ARRIENDO MENSUAL NETO * CANTIDAD TIPO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TIPO A</td> <td>A = valor unitario arriendo mensual neto tipo A * 970</td> </tr> <tr> <td>TIPO B</td> <td>B = valor unitario arriendo mensual neto tipo B * 72</td> </tr> <tr> <td>TIPO C</td> <td>C = valor unitario arriendo mensual neto tipo C * 73</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Oferta Económica Total = A + B + C</td> </tr> </tbody> </table> <p>Habiéndose obtenido la "Oferta Económica Total" del oferente, se procede a evaluarla con la siguiente formula:</p> <table border="1" data-bbox="604 765 1317 849"> <tr> <td style="text-align: center;">PUNTAJE 1.2 = $\frac{\text{Mejor Oferta Económica} * 100 * 80\%}{\text{Oferta Económica Total (Oferente en evaluación)}}$</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">TOTAL PUNTAJE 1. OFERTA ECONÓMICA: (PUNTAJE 1.1 + PUNTAJE 1.2) x 90%</p>	TIPO DE EQUIPO	VALOR UNITARIO ARRIENDO MENSUAL NETO * CANTIDAD TIPO	TIPO A	A = valor unitario arriendo mensual neto tipo A * 970	TIPO B	B = valor unitario arriendo mensual neto tipo B * 72	TIPO C	C = valor unitario arriendo mensual neto tipo C * 73	Oferta Económica Total = A + B + C		PUNTAJE 1.2 = $\frac{\text{Mejor Oferta Económica} * 100 * 80\%}{\text{Oferta Económica Total (Oferente en evaluación)}}$					
TIPO DE EQUIPO	VALOR UNITARIO ARRIENDO MENSUAL NETO * CANTIDAD TIPO																	
TIPO A	A = valor unitario arriendo mensual neto tipo A * 970																	
TIPO B	B = valor unitario arriendo mensual neto tipo B * 72																	
TIPO C	C = valor unitario arriendo mensual neto tipo C * 73																	
Oferta Económica Total = A + B + C																		
PUNTAJE 1.2 = $\frac{\text{Mejor Oferta Económica} * 100 * 80\%}{\text{Oferta Económica Total (Oferente en evaluación)}}$																		
<p style="text-align: center;">2. EXPERIENCIA A OFERENTE</p>	<p style="text-align: center;">9%</p>	<p>2. CONTRATOS ACREDITADOS, conforme a lo estipulado en el Punto N°2 letra B.1 de las presentes Bases.</p> <table border="1" data-bbox="621 1039 1360 1328"> <thead> <tr> <th>EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita correctamente 5 contratos</td> <td>100 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 4 contratos</td> <td>80 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 3 contratos</td> <td>60 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 2 contratos</td> <td>40 puntos</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 1 contrato</td> <td>20 puntos</td> </tr> <tr> <td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td> <td>0 puntos</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Puntaje obtenido en tabla x 9%</td> </tr> </tbody> </table>	EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE	Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos	Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos	Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos	Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos	Acredita correctamente 1 contrato	20 puntos	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos	Puntaje obtenido en tabla x 9%	
EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE																	
Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos																	
Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos																	
Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos																	
Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos																	
Acredita correctamente 1 contrato	20 puntos																	
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos																	
Puntaje obtenido en tabla x 9%																		
<p style="text-align: center;">3. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES</p>	<p style="text-align: center;">1%</p>	<p>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:</p> <table border="1" data-bbox="573 1402 1414 1614"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>TOTAL PTJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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</td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3</p>	DETALLE	TOTAL PTJE	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 cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos										
DETALLE	TOTAL PTJE																	
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 cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos																	

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

4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta el Formulario N°5 "PLANIFICACION PROYECTO".
- b) El adjudicatario no presenta el Formulario N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".

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 "PLANIFICACION PROYECTO".
- b) FORMULARIO N°6 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION".

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, de los Servicios Mensuales y Variables y la otra por 960 UF impuestos incluidos, correspondiente al monto máximo permitido para los servicios eventuales. Las órdenes de compra deberán ser ACEPTADAS por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

Cabe precisar que, los plazos del contrato (48 meses) comenzarán a contabilizarse desde el día 02 de mayo de 2022, fecha en la cual se debe firmar un Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, no obstante, durante el periodo comprendido entre la firma del contrato y el día 02 de mayo de 2022 el IMC podrá realizar solicitudes de información respecto a los avances de las actividades previas a la implementación, ejemplo: el estado de Ordenes de trabajo al fabricante, estado de las importaciones, equipos recepcionados en bodega etc.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, el IMC entregará al contratista el Reglamento para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia.

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación, y corresponderá al valor de la oferta seleccionada, de acuerdo al Formulario N°4 letra A "VALOR TOTAL SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES" (incluirá todos los gastos e impuestos que irroque el cumplimiento total de éste) más el presupuesto de **960 UF, impuestos incluidos** destinado a la ejecución de SERVICIOS EVENTUALES.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

De acuerdo a lo señalado en el **punto 9.1 de las Bases Administrativas Generales**. Para el correcto desarrollo del servicio la Unidad Técnica del contrato, estará a cargo de 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 del Departamento de Servicios Tecnológicos de la Información, perteneciente a la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

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



- La que se realice a través del correo electrónico por parte del contratista.

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

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

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

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 5% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO, expresada en pesos al valor de la UF del día de emisión del documento.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato "SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE".
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

Respecto a los servicios mensuales y variables, la Municipalidad se reserva la facultad de disminuir o aumentar el contrato.

Cualquier disminución o aumento de contrato deberá ser autorizada mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato, además todo aumento o disminución se registrará de acuerdo al detalle de la oferta económica adjudicada, expresada a través de Formulario N°4.

- Para las disminuciones de contrato, el contratista quedará obligado a efectuar las correspondientes rebajas proporcionales en el valor a facturar, cuando corresponda, sin derecho a indemnización alguna. En estos casos, podrá presentar una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, adecuada al nuevo monto, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.
- Para los aumentos de contrato, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar, cuando corresponda. En caso de que la suma de los aumentos supere las 400 UTM, el contratista deberá reemplazar o complementar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato vigente, por una que cubra el nuevo monto del contrato, y que de estricto cumplimiento a lo informado en el punto 8 de las presentes bases.

Respecto del monto total asignado para servicios eventuales, el municipio no se obliga a ejecutarlo íntegramente o en un determinado porcentaje, pudiendo hacer uso de todo o parte de él. No obstante, el municipio se reserva la facultad de aumentar dicho valor en caso de ser necesario, debiendo el contratista respetar los valores indicados en el Formulario N°4. En caso de proceder este aumento, el deberá ser autorizado mediante el correspondiente Decreto Alcaldicio, entendiéndose vigente, desde la fecha de anotación de éste en el Libro de Control de Contrato.

Las disminuciones o aumentos de contrato en ningún caso podrán exceder el 30% del monto original contratado impuesto incluido. En casos excepcionales, se podrá efectuar una disminución de los servicios mensuales y variables superior al 30% del monto original contratado, siempre que para ello exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes o, ante la ocurrencia de hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor. No se considera disminución del valor total asignado a labores eventuales, puesto que no existe un compromiso del municipio en usar un determinado porcentaje de él.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. DEL FUNCIONAMIENTO DEL CONTRATO

Una vez enviadas las Órdenes de Compra a través del portal www.mercadpopublico.cl, el IMC notificará al contratista para proceder a la suscripción del Acta de inicio de Servicio (debiendo firmarse dentro de los 3 días hábiles desde la notificación que cita a firmar el Acta). Desde la fecha de suscripción del Acta de inicio de servicios, comienzan a contar los plazos del respectivo contrato.

10.1. SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

Al término de cada mes, el contratista deberá emitir un informe en el que detalle los servicios mensuales efectivamente ejecutados.

10.2. SERVICIOS EVENTUALES POR LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:

- i. Para el caso de requerirse servicios eventuales, el IMC enviará una Orden de Trabajo donde detallará, los servicios requeridos.
- ii. El IMC ratificará el servicio ejecutado.
- iii. Al término de cada mes el contratista deberá emitir una factura o boleta donde se compilen todas las Órdenes de Trabajo por servicios eventuales ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC.
- iv. Las ORDENES DE TRABAJO POR SERVICIOS EVENTUALES se descontarán de la Orden de Compra emitida por **960 UF, impuestos incluidos**. Si finalizado el plazo del contrato, queda un monto a favor del Municipio, se procederá a realizar la respectiva disminución de contrato, y se recepcionara conforme la Orden de Compra sólo por el monto efectivamente ocupado.

El municipio no se obliga a solicitar servicios eventuales, ellos sólo se efectuarán conforme a las necesidades del municipio y a la conveniencia de ejecutarlos por el valor informado en el Formulario N°4 presentado por el contratista. Lo servicios antes señalados serán contratados solo si resulta conveniente al interés municipal, pudiendo el Municipio contratar con otro proveedor.

11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

El pago de los servicios contratados se realizará en estados de pagos mensuales, que contemplan la sumatoria de los servicios de la siguiente forma

- **SERVICIO N°1 “Soporte o Mesa de Servicios”**
Estos servicios corresponderán a la letra A ítem I del Formulario N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”. Su facturación será por mes vencido y su pago dentro de los 30 días de haber sido recepcionado conforme el documento. Se entenderá como parte de estos pagos mensuales los siguientes servicios:
 - Servicio Soporte In-Situ (supervisor y técnicos)
 - Plataforma Ticket
 - Software de control remoto para técnicos de la mesa de servicios
- **SERVICIO N°2, “Arriendo de equipos” (variable)**
Estos servicios corresponderán a la letra A ítem II del Formulario N°4 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”. Su cálculo será por mes vencido. La facturación corresponderá a las cantidades efectivamente instaladas en el mes que corresponda, de no corresponder a mes completo, se aplicará de forma proporcional en base a 30 días mes. El cobro proporcional, será calculado al día siguiente luego de haber sido instalado o implementado el tipo de equipo que corresponda.

Se tomará el valor unitario total mensual, del equipo que corresponda y haya sido instalado, considerando para este fin los valores según el tipo que corresponda por las cantidades instaladas (aplicando proporcionalidad por cada computador, si corresponde).

El contratista deberá adjuntar reporte con detalle de todos los computadores instalados y operativos en el mes, e incluir como detalle principal, la fecha en la cual fue instalado, dato necesario con el cual se realizarán las validaciones por parte del IMC de los cálculos que correspondan.

Respecto a la Cuota N°47, ésta es una decisión que se tomará al finalizar el contrato, esta cuota no es obligatoria; en caso que se decida por su pago, otorgará a la Municipalidad la propiedad de todo el equipamiento arrendado. Dicho acto de alternativa u opción de compra, concretará el traspaso a propiedad Municipal de todo el equipamiento utilizado en el contrato. Para el cálculo de esta cuota será considerado el 100% del parque solicitado en las actuales Bases de Licitación, de existir aumentos o disminuciones en la cantidad de equipos en arriendo, se tomará este valor para calcular valor real de acuerdo a % de aumento/disminución.

- **SERVICIO N°3, “Contratación Y Gestión De Software” (variable)**

Estos servicios corresponderán a la letra A ítem III del Formulario N°4 “**CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**”. Su cálculo será por mes vencido correspondiendo las cantidades efectivamente instaladas en el mes que corresponda, de no corresponder a mes completo, se aplicará de forma proporcional en base a 30 días mes. El cobro proporcional, será calculado al día siguiente luego de haber sido instalado o implementado el ítem que corresponda.

El contratista, deberá adjuntar reporte con detalle de todos los computadores que cuenten con la solución (de forma separada) e incluir como detalle principal, la fecha en la cual fue instalado, dato necesario con el cual se realizarán las validaciones por parte del IMC de los cálculos que correspondan.

11.1.2. SERVICIOS EVENTUALES

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente de los Servicios Mensuales y Variables, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

Al término de cada mes el el contratista deberá emitir una factura o boleta donde se compilen todas las Órdenes de Trabajo por servicios eventuales ejecutados durante el mes, y que hayan sido recibidas de forma conforme por parte de la IMC

11.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

Cada estado de pago se facturará y pagará, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de Tecnología y Gestión Digital.

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



11.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

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

11.3.1. SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

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

11.3.2. SERVICIOS EVENTUALES

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **LISTADO DE ÓRDENES DE TRABAJO** emitidas durante el mes (por Servicios Eventuales), recepcionadas conforme por el IMC.

Para Ambos servicios:

- **FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE “PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**, que será proporcionado por el IMC.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Control de Contrato, durante el período que comprende el Estado de Pago 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) 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.
- b) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.
- c) El Contratista deberá mantener en carácter confidencial y para uso exclusivo del respectivo contrato, todos los datos y antecedentes reservados de los cuales tiene conocimiento. Esta obligación se extenderá a su personal, empleados y a cualquier tercero que participe en los trabajos encomendados. Para esto, el contratista se compromete al cumplimiento de todo lo señalado en el Formulario N°6 “Compromiso de Confidencialidad y Seguridad de la Información”, a través de la entrega de éste debidamente firmado previo a la firma del contrato.
- d) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnica.
- e) En situaciones de falta de asistencia de los técnicos (no informada), el oferente deberá considerar técnicos de reemplazo dentro de las siguientes 2 horas al inicio de la jornada.
- f) El Contratista, 5 días antes de la firma del Acta de Inicio de Servicios, deberá entregar al IMC el **Formulario N°7 “DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO”**.

**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 concesionario 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 tendrá una duración de 48 meses (cuarenta y ocho meses) a contar el **02 de mayo de 2022**, fecha en la cual se debe firmar un Acta de Inicio de Servicio, la que será suscrita por el contratista, el IMC y la Dirección de Tecnología y Gestión Digital. La totalidad de los servicios finalizarán el **01 de mayo de 2026**.

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1** "Soporte o Mesa de Servicios": 48 meses (total del contrato), desde el 02 de mayo 2022 al 01 de mayo 2026.
- **Servicio N°2** "Arriendo de Equipos": 46 meses, desde el 01 de julio 2022 al 01 de mayo 2026.
- **Servicio N°3** "Contratación y Gestión de Software": 40 meses, desde el 01 de enero 2023 al 01 de mayo 2026.

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°	DESCRIPCIÓN DE LA FALTA	MONTO MULTA
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas.	1 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	No dar respuesta y/o recepción a las instrucciones directas o de los procedimientos estampadas e informados por la IMC en el Libro de Control de Contrato (este último de acuerdo a los plazos estipulados) o a través de email, en un plazo que supere 1 hr.	1 UTM por evento.
3	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria (debidamente citado a reunión ya confirmada).	0,5 UTM por cada vez.
4	Incumplimiento del SLA mensual general del contrato.	5 UTM por vez.
5	Incumplimiento en la entrega de informes asociados a lo requerido en bases administrativas especiales y bases técnicas.	1 UTM por informe no entregado.
6	No entrega de materiales apropiados a su personal para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas.	2 UTM por evento de no cumplimiento.
7	No cumplimiento de la programación establecida en carta Gantt, respecto de las actividades asociadas a la implementación y puesta en marcha.	5 UTM por día de atraso.
8	Ausencia no justificada de técnico, en jornada y sin reemplazo.	0,5 UTM por persona y por cada hora adicional
9	Incumplimiento horario (inicio y término), por cada técnico que incurre en falta.	0,5 UTM por persona y por cada 30 minutos de incumplimiento
10	Incumplimiento del plazo de recambio de equipo por falla, por evento.	0,5 UTM por equipo y por día
11	Por no reposición oportuna en caso de robo equipos en arriendo (se debe chequear el SLA de reposición).	0,5 UTM por equipo y por día
12	No cumplimiento calendario mantenciones hardware o software.	0,5 UF por día de atraso
13	Por hallazgo de no cumplimiento de características técnicas de los equipos en arriendo.	2 UF por equipo y por día hasta su reemplazo.
14	Incumplimiento de los indicadores de gestión (eso lo señala la BB.TT)	1 UF por incumplimiento y por día hasta



	de forma trimestral).	sui cumplimiento.
15	No cumplimiento de los protocolos o procedimientos de atención.	2 UF por caso detectado
16	En caso que se compruebe por parte de la IMC –ya sea por presenciarse dicha situación o a partir de alguna denuncia que reciba- de un comportamiento indebido referida a la atención a terceros (IMC, funcionarios y/o usuarios externos), entendiéndose por éste uso de un lenguaje inapropiado, ignorar a los usuarios, gritar, menoscabar, entre otros.	2 UTM por cada trabajador. En caso que dicha situación se repita en más de una oportunidad, el contratista deberá reemplazar al trabajador involucrado. Si no lo reemplazara se aplicará una multa de 1 UTM por día hasta que lo reemplace. 5 UTM por cada trabajador. Además, cuando existan agresiones físicas hacia terceros, el contratista deberá reemplazar de inmediato al funcionario involucrado. Si no lo reemplazara se aplicará una multa de 1,5 UTM por día hasta que lo reemplace.

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

16. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

16.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

16.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

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

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

17. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

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

- Cuando la suma de las multas iguale o superen (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de dos mensualidades del Servicio N°1.
- Atraso del 30% o superior de las actividades de la Carta Gantt del Servicio 2. (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.

PATRICIA CABALLERO GIBBONS
DIRECTORA SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN





FORMULARIO N° 1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO 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 :

NOMBRE DE FANTASIA :

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

NOTA: Los oferentes deberán tener especial cuidado en que la identificación incluida en el presente formulario, sea coincidente con la de su calidad de Proveedor a través del Portal www.mercadopublico.cl, toda vez que de existir diferencias entre los datos de identificación, implicará que su oferta sea rechazada durante el proceso. Este documento deberá ser ingresado en el Portal www.mercadopublico.cl como **Anexo Administrativo**, antes de la hora y "FECHA DE CIERRE" de dicho proceso en el Portal.



**FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en la prestación de servicios de soporte computacional de hardware y software, servicios de venta y arriendo de equipamiento computacional y gestión de mesa de servicio, considerando aspectos relacionados como la configuración de estaciones de trabajo, soporte de hardware y su mantenimiento, instalación de software y su mantenimiento, administración de garantías y recambio de equipos por fallas, despliegue de proyectos integrales de arriendo y soporte. En dicho ámbito y para las áreas indicadas en el siguiente cuadro, declara los servicios ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2010 a la fecha.

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		Carga	Email Contacto	
	Persona de Contacto				
	Teléfono 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”)	Arriendo de Equipamiento Computacional igual o superior a 500 estaciones de trabajo			
		Soporte Entornos de Red Plataforma Estaciones de Trabajo igual o superior a 500 estaciones de trabajo			
		Administración y Respuesta por Garantías			
		Administración Mesa de Servicio (personal y software mesa de servicio) para una cantidad igual o superior a 800 usuarios			
		Despliegue e implementación de estaciones de trabajo igual o superior a 1.000			
		Gestión de servicios TI o implementación de otras herramientas o software tales como: “Seguridad, Ofimática, Control Remoto Soporte, etc.”			
	Documento acreditador				

Nota: Para obtener el puntaje máximo en este criterio de evaluación, basta con acreditar efectivamente 5 experiencias, de tal forma que bastará con la declaración de 5 experiencias. No obstante, se le permite al oferente efectuar una declaración de un máximo de 10 experiencias, en caso de declarar más, se evaluarán las 10 primeras declaradas.

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°3
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN BASES TÉCNICAS
Presentación Oferente	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la empresa, descripción de servicios, experiencia en el mercado y soluciones actualmente prestadas. • Descripción de partner (y tipología: gold, silver, etc.). • Certificados canal autorizado de la marca o representación de marca. 	General
1	Servicio de Soporte o Mesa de Servicio 1.1. Soporte In-Situ – Mesa de Servicio (Descripción procesos de mesa de servicio, procedimientos, escalamientos, protocolos, etc.) 1.2. Perfiles del Personal 1.3. Inventario	Punto 1 Punto 1.1 Punto 1.2 y Anexo D Punto 1.3
2	Servicio de Arriendo de Equipos 2.1. Computadores Personales 2.2. Administración de Garantías 2.3. Traslados, Entregas y Retiros de Equipamiento 2.4. Mantenciones de Hardware y Software	Punto 2 Punto 2.1 y Anexo A Punto 2.2 Punto 2.3 Punto 2.4
3	Servicio de Gestión de Software 3.1. Solución de Seguridad para Estaciones de Trabajo 3.2. Ofimática 3.3. Licenciamiento (Sistema Operativo, ofimática, control remoto y descripción de cumplimiento)	Punto 3.1 Punto 3.2 Punto 3.3
4	4.1. Tiempos de Respuesta o SLA	Punto 3.4 y Anexo C
5	5.1. Otras características propias de la oferta 5.2. Catálogos técnicos del equipamiento y software ofertado	Punto 5 y Anexo N°1
6	6.1. Etapas y Plazos	Punto 6

(*) 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	

**ANEXO TÉCNICO N°1**

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PAUTA REFERENCIAS DE ASPECTOS DE PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

El propósito de este anexo, es contar con una pauta de referencia para guía y verificación de los aspectos técnicos de su propuesta en base a los requisitos técnicos planteados en Bases de Licitación.

CALIDAD DEL OFERENTE	
Requerimientos	
•	El oferente acredita ser proveedor autorizado para los productos o soluciones integrales descritas en Bases Técnicas.
•	El oferente es un distribuidor autorizado de la marca que oferta para los computadores. Es un canal válido a nivel nacional. Esto se acredita con certificado del fabricante.
•	El oferente acredita que la marca de los computadores ofertados, es de un fabricante con presencia internacionales, que cuentan con representación nacional.
•	El oferente acredita haber realizado o mantener vigencia en prestación de este tipo de servicio al menos en los últimos 10 años.
SOBRE EL PERSONAL PROPUESTO PARA EL SERVICIO	
Requerimientos	
•	Acreditar que el personal propuesto, cuentan con la experiencia para este tipo de servicios. Poseen estudios relacionados al área.
•	El oferente asume cualquier petición de cambio de técnicos que estando ya prestando servicio en Municipalidad, se solicite su cambio por motivos de un mal servicio o no acatar instrucciones.
•	El oferente considera la entrega de uniforme semi formal, dos veces al año (verano/invierno) y otros puntos descritos en Bases Técnicas relacionados a la buena presentación de su personal.
•	El oferente considera todos los elementos, herramientas, equipos, software, etc., que sean necesarios para el cumplimiento de las labores a desarrollar por sus técnicos.
•	El oferente toma conocimiento de los horarios de atención y se compromete al cumplimiento estricto de este. En situaciones de falta en asistencia (no informada) el oferente considera técnicos de reemplazo dentro de las siguientes 2 horas al inicio de la jornada.
COMPUTADOR TIPO A	
Requerimientos	
•	Marca de Fabricante Internacional
•	El equipo es formato AIO
•	El procesador, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	La Ram, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	La tarjeta gráfica, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	El puerto de video, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	La pantalla, se ajusta al tipo y rango de tamaño requerido
•	El pedestal, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	El disco duro, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	Los puertos USB, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	La interfaz de red, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	La fuente de poder, se ajusta al tipo y mínimo requerido y ofrece una eficiencia al menos sobre el 80%
•	El teclado y mouse, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	Incluye enchufes del tipo Magic 10 A
•	Incluye licenciamiento de sistema operativo, tipo OEM, se ajusta a la versión requerida
•	El candado, se ajusta al tipo y mínimo requerido
•	Posee certificaciones de eficiencia de energía Energy Star, Epeat y Rohs



<ul style="list-style-type: none">• Incluye DRM• Incluye garantía on site por 4 años
COMPUTADOR TIPO B
Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• Marca de Fabricante Internacional• El equipo es formato MiniTower ó SFF• El procesador, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La Ram, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La tarjeta gráfica, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El puerto de video, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La pantalla, se ajusta al rango de tamaño requerido• El pedestal, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El disco duro, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Los puertos USB, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La interfaz de red, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La unidad óptica, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La fuente de poder, se ajusta al tipo y mínimo requerido y ofrece una eficiencia al menos sobre el 90%• El teclado y mouse, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Incluye enchufes del tipo Magic 10 A• Incluye licenciamiento de sistema operativo, tipo OEM, se ajusta a la versión requerida• El candado, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Posee certificaciones de eficiencia de energía Energy Star, Epeat y Rohs• Incluye DRM• Incluye garantía on site por 4 años
COMPUTADOR TIPO C
Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• Marca de Fabricante Internacional• El equipo es formato Ultrabook• El procesador, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La Ram, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La tarjeta gráfica, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El puerto de video, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El lector de tarjetas, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El disco duro, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La interfaz de red, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La interfaz Wireless, se ajusta al tipo y mínimo requerido• La batería, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El audio, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Teclado/touch pad y minimouse, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Cuenta con características antiderrame de líquidos• Incluye bolso, se ajusta al tipo y mínimo requerido• El peso del notebook, no sobrepasa los 1.6 kgs.• Incluye licenciamiento de sistema operativo, tipo OEM, se ajusta a la versión requerida• El candado, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Los puertos USB, se ajusta al tipo y mínimo requerido• Incluye accesorio docking station• Posee certificaciones de eficiencia de energía Energy Star, Epeat y Rohs• Incluye DRM• Incluye garantía on site por 4 años
SOLUCIÓN DE SEGURIDAD
Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• Solución es similar Cylance Advanced Endpoint Protection• La aplicación cliente debe ser compacta y liviana (agente) compatible con sistemas Microsoft Windows 10 64 bits
MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE



Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• Toma conocimiento sobre el plan anual de mantención• Toma conocimiento sobre la dualidad de mantención (en arriendo), en el plazo indicado de los servicios• Considera dotar al personal de los insumos necesarios para efectuar estas labores
ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS
Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• Considerar en todo costo de arriendo, cual sea el tipo de equipamiento, componente y sus partes, que estos cuenten con seguro contra robo, daño, hurto y todo evento causado producto de condiciones o catástrofes naturales o actos vandálicos• Las garantías cubren la totalidad de meses del contrato de servicio• El oferente manejará las garantías a través de su coordinador o quien el designe• Las garantías serán controladas ampliamente en su tiempo de cumplimiento, de lo contrario, debe contar con partes, piezas o computadores que ofrezcan continuidad operativa al usuario• En caso de cambio por garantía, el nuevo equipo en reemplazo será siempre igual o superior y respetara siempre la marca
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
Requerimientos
<ul style="list-style-type: none">• El oferente se compromete a firmar y asumir en el caso de ser adjudicada su oferta, los compromisos descritos en las cláusulas del Anexo sobre Seguridad y Confidencialidad de la Información.

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	:	"SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio "SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE", es:

A. SERVICIO MENSUALES Y VARIABLES

I. SERVICIO N°1: SOPORTE O MESA DE SERVICIO - MENSUAL

ITEM	DESCRIPCIÓN	(A)	(B)	(C)
		VALOR UNITARIO NETO MENSUAL	CANTIDAD	SUB TOTAL NETO TOTAL UF (Ax B)
1.1	Supervisor en dependencias de Municipalidad, en horario Lun-Jue de 8:30 hasta 18:30 hrs. y Viernes de 8:30 a 17:30 hrs.	UF _____	1	UF _____
1.2	Técnicos en terreno en dependencias de Municipalidad, en horario Lun-Jue de 8:30 hasta 18:30 hrs. y Viernes de 8:30 a 17:30 hrs.	UF _____	3	UF _____
1.3	Software de control remoto para técnicos de la mesa de servicios.	UF _____	4	UF _____
VALOR NETO MENSUAL				UF _____
IMPUESTO (%)				UF _____
D) VALOR TOTAL MENSUAL (IMPUESTO INCLUIDO)				UF _____
TOTAL SERVICIO N°1 SOPORTE O MESA DE SERVICIO - MENSUAL				UF _____ (D x 48)

II. SERVICIO N°2: ARRIENDO DE EQUIPOS - VARIABLE

ENTREGAS POR AÑO CONTRATO	TIPO EQUIPO	(A)	VALOR UNITARIO NETO ARRIENDO MENSUAL EN UF	IMPUESTO UF	(B)	(C)	Valor total contrato Tipo de equipo (C*46 MESES)
		CANTIDAD REFERENCIAL DE EQUIPOS A ENTREGAR			VALOR UNITARIO TOTAL ARRIENDO MENSUAL EN UF	Valor Total tipo de equipo (Ax B)	
Primer año	Tipo A	970					
	Tipo B	72					
	Tipo C	73					
TOTAL SERVICIO N°2: ARRIENDO DE EQUIPOS - VARIABLE							UF _____ (Sumatoria Valor total Equipo Tipo A, B y C)

III. SERVICIO N°3: CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE SOFTWARE - VARIABLE

ITEM	DESCRIPCIÓN	A	VALOR UNITARIO MENSUAL NETO EN UF	IMPUESTO UF	B	C	Valor total contrato Tipo de equipo (C*40 MESES)
		Cantidad			VALOR UNITARIO TOTAL MENSUAL EN UF	Valor Total tipo de equipo (Ax B)	
3.1	Solución Centralizada de Seguridad para Estaciones de Trabajo (Tramo 1 hasta 1.300)	1300					
3.2	Microsoft Office 2016 Professional Plus (Tramo 1 hasta 250)	250					
TOTAL SERVICIO N°3 CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE SOFTWARE - VARIABLE							UF _____ (Sumatoria Valor total ítem 3.1 y 3.2)



IV. VALOR TOTAL SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

VALOR TOTAL SERVICIOS MENSUALES Y VARIABLES

UF _____
(Servicio N°1+ Servicio N°2+ Servicio N°3)

V. PLAZO DE IMPORTACIÓN Y ENTREGA

DESDE MES	TIPO EQUIPO	CANTIDAD EQUIPOS	PLAZO IMPORTACIÓN	ENTREGA EQUIPOS (*)
2	Tipo A	_____	El plazo estimado de importación desde fabricante, hasta las bodegas de nuestra empresa para esta partida, es de ____ días corridos	La cantidad estimada de entregas por día, para esta partida, es de ____ computadores
	Tipo B	_____	El plazo estimado de importación desde fabricante, hasta nuestras bodegas para esta partida, es de ____ días corridos	La cantidad estimada de entregas por día, para esta partida, es de ____ computadores
	Tipo C	_____	El plazo estimado de importación desde fabricante, hasta nuestras bodegas para esta partida, es de ____ días corridos	La cantidad estimada de entregas por día, para esta partida, es de ____ notebooks

(*) Configurado completamente (perfilado y con traspaso de datos). Entregado en puesto de trabajo del usuario, las entregas deben comenzar desde el mes de julio 2022.

VI. VALOR CUOTA N°47 – OPCIÓN DE COMPRA FINAL CONTRATO

El valor de la cuota N°47 (opcional), para la adquisición de todo el equipamiento en arriendo proyectado es de UF _____ con impuesto incluido, éste valor será considerado para el 100% del parque solicitado en las actuales Bases de Licitación, de existir aumentos o disminuciones en la cantidad de equipos en arriendo, se tomará este valor para calcular valor real de acuerdo a % de aumento/disminución. **Pagando dicha cuota final, la Municipalidad adquiere para sí, todo el equipamiento, pasando este a formar parte de su inventario.**

B. SERVICIOS EVENTUALES MEDIANTE LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

I. SERVICIOS EVENTUALES POR MANTENCIONES PREVENTIVAS

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1	Mantenimiento Preventiva HW AIO Municipal (punto n°2.4 de las Bases Técnicas)	1 Un.			
2	Mantenimiento Preventiva HW Notebook Municipal	1 Un.			

II. SERVICIOS EVENTUALES POR TÉCNICO ADICIONAL

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1	Técnico adicional, lun-vie horario hábil	1 Hora			
2	Técnico adicional, lun-vie horario hábil	1 día			
3	Técnico adicional, lun-vie fuera de horario hábil	1 Hora			
4	Técnico adicional, días sábado, domingo y festivos	1 día			
5	Técnico adicional, mes completo en día y horario hábil	1 Mes			

III. SERVICIOS EVENTUALES POR ARRIENDO DE ACCESORIOS Y EQUIPOS

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1	Monitor 23" HD TFT color, resolución mínima 1280x1024	1 Mes			
2	Equipo desktop standard (procesador I5, DD 500GB, 8GB RAM)	1 Mes			
3	Monitor Standard 20"	1 Mes			
4	UPS de 1000 VA (600 W), para sustento de a lo menos 10 minutos (cpu + monitor), indicadores de operación tipo LED, con 4 cables de conexión de UPS a PC.	1 Mes			



5	iMac con pantalla Retina 5K de 27 pulgadas: Intel Core i7 de ocho núcleos a 3,8 GHz de onceava generación, 512GB SSD, 12GB RAM, accesorios inalámbricos	1 Mes			
---	---	-------	--	--	--

IV. SERVICIOS POR SOLUCIONES INTEGRALES ADICIONALES

Este ítem será aplicable únicamente, cuando se exceda el uso de licencias para las cantidades indicadas como máximo en Carta Oferta en su Letra A. ítem III.

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1	Solución de Seguridad para Estaciones de Trabajo, 1 licencia Adicional según requerimientos técnicos descritos en Bases Técnicas.	1 Un.			
2	Solución de Seguridad para Estaciones de Trabajo, 10 licencias Adicionales según requerimientos técnicos descritos en Bases Técnicas.	10 Un.			
3	Solución de Seguridad para Estaciones de Trabajo, 30 licencias Adicionales según requerimientos técnicos descritos en Bases Técnicas.	30 Un.			
4	Microsoft Office 2016 Professional Plus	1 Un.			
5	Microsoft Office 2016 Professional Plus	50 Un.			

V. SERVICIOS EVENTUALES DE ARRIENDOS DE EQUIPOS USADOS

ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	CANTIDAD UNIDAD	VALOR NETO UF	IMPUESTO UF	VALOR TOTAL UF
1	Arriendo de equipo tipo AIO, características mínimas: procesador Intel Core i5, Ram 8 GB, DD Sata 512 GB, Sistema Operativo Windows 10, Microsoft Office 2016, Nic 10/100/1000 Mbps, Wireless a/b/g/n, Tarjeta de Video Incorporada mínimo 512 MB, Pantalla LED de 21.5" + Pedestal o Base. Cables e instalación In-Situ.	1 día			
2		1 semana			
3		1 mes			
4	Arriendo de equipo tipo AIO, características mínimas: procesador Intel Core i7, Ram 16 GB, DD SSD 512 GB, Sistema Operativo Windows 10, Microsoft Office 2016, Nic 10/100/1000 Mbps, Wireless a/b/g/n, Tarjeta de Video Incorporada mínimo 1 GB, Pantalla LED de 21.5" + Pedestal o Base. Cables e instalación In-Situ.	1 día			
5		1 semana			
6		1 mes			
7	Arriendo de equipo Notebook, características mínimas: procesador Intel Core i5, Ram 8 GB, DD SSD 512 GB, Sistema Operativo Windows 10, Microsoft Office 2016, Nic 10/100/1000 Mbps, Wireless a/b/g/n, Tarjeta de Video Incorporada mínimo 512 MB, Pantalla mínimo 11 hasta 14", Candados, Bolso, Cargador, Mouse, Cables e instalación In-Situ, peso no superior a 1,8 Kgs.	1 día			
8		1 semana			
9		1 mes			
10	Arriendo de equipo Notebook, características mínimas: procesador Intel Core i3, Ram 6 GB, DD Sata 500GB, Sistema Operativo Windows 10, Microsoft Office 2016, Nic 10/100/1000 Mbps, Wireless a/b/g/n, Pantalla mínimo 14", Bolso, Cargador, Mouse y transformador	1 día			
11		1 semana			
12		1 mes			

- 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 y 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	



4. Finalmente, debe indicar el detalle de cantidad de equipos a instalar (por mes), desde la fecha de inicio del SERVICIO N°2, de acuerdo al siguiente formato:

ENTREGAS	TIPO EQUIPO	AÑO 2022						CANTIDAD TOTAL EQUIPOS
		JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Primer Año de Contrato	Tipo A							
	Tipo B							
	Tipo C							

- El oferente podrá requerir hasta 2 postergaciones del inicio del Servicio N°2, asumiendo por propia cuenta el inicio del pago de este. Lo anterior traerá como consecuencia la variación del total de meses de éste servicio, cuya duración inicial es de 46 meses, no obstante, el nuevo plazo del servicio (con las postergaciones) deberá coincidir siempre con el término del Servicio N°1 "Soporte o Mesa de Servicios". Dicha situación se permitirá dada la actualidad de Pandemia, el término de ésta y las dificultades de importación que puedan suceder. Para poder oficializarlo el oferente deberá mostrar carta oficial del proveedor donde se indique la indisponibilidad de equipos.

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

LICITACIÓN	:	“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”
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°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



Providencia

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 20__

**FORMULARIO N°7**(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO 5 DIAS PREVIO A LA FIRMA DEL ACTA
DE INICIO DE SERVICIOS)

LICITACIÓN	:	"SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL
DESARROLLO DEL SERVICIO**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

PARTICIPACIÓN PROFESIONAL O TÉCNICO EN ESTA OFERTA	Marque "X" donde corresponda(n)
JEFE DE PROYECTO	
ADMINISTRADOR CONTRATO	
IMPLEMENTACIÓN NUEVOS EQUIPOS	
TÉCNICO RESIDENTE	
SUPERVISOR RESIDENTE	
TÉCNICO MANTENCIONES DE HARDWARE	

NOMBRE APELLIDO	INGENIERÍA		TÉCNICO	RUT N°	
NIVEL ESTUDIOS					
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.
- Deberá adjuntar curriculum de todo personal acá descrito y adjuntar certificaciones o capacitaciones en el área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.
- Llenar ficha para cada persona involucrada en el servicio.

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



soyprovidencia

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”

BASES TÉCNICAS



ANTECEDENTES GENERALES

La Municipalidad de Providencia, requiere la contratación de servicios integrados asociados al arriendo de computadores, cuyas características serán descritas más adelante en estas mismas Bases Técnicas. En dicho contexto, los servicios se componen por:

Servicio	Detalle	Fecha Inicio	Fecha de termino	Plazo en el Contrato
Servicio N°1	Soporte o Mesa de Servicios: a) Soporte de software y hardware con técnico in situ (3 técnicos + 1 supervisor). b) Software control remoto de estaciones de trabajo.	02 de mayo 2022	01 de mayo 2026	48 meses (total del contrato)
Servicio N°2	Arriendo de Equipos: a) Gestión de garantías. b) Activación Bitlocker desde el inicio. c) Mantenimiento correctivo y preventivo	01 de julio 2022	01 de mayo 2026	46 meses (término coincide con Servicio N°1) Se debe considerar una cuota N°47 que representará la posible compra de todo el equipamiento adquirido en este contrato.
Servicio N°3	Contratación y Gestión de Software: a) Solución de Seguridad. b) Windows desde XP a 10. c) Office (Listado de Precios Unitarios).	01 de enero 2023	01 de mayo 2026	40 meses (término coincide con Servicio N°1)

Cabe señalar que todo lo adicional, eventual o extraordinario, serán valorizados en Listado de Precios Unitarios. Lo anterior, contemplado tanto para el nuevo parque de computadoras, como al propio de la Municipalidad.

El soporte debe ser dado al total del equipamiento (en arriendo y municipal), gestionando para esto mediante ticket a través de software de mesa de servicio que será disponibilizado por la Municipalidad para dichos efectos. En este se incluirá los SLA, escalamientos y otros seteos propios para este tipo de procesos.



DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI

Los nuevos computadores en arriendo, considerarán una última cuota (llamada cuota N°47), a través del pago de esta última la Municipalidad podrá adquirir la totalidad del equipamiento arrendado. Lo anterior, previo acuerdo entre las partes y con 60 días de anticipación al término del contrato. El monto de esta cuota N°47, considera la cantidad de equipos licitados en el presente proceso de licitación, por lo que el oferente deberá indicar su valor en el Formulario N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", valor que podrá ser ajustado de acuerdo a aumentos y disminuciones del servicio a lo largo del periodo de vigencia del contrato, según los valores ofertados.

En cuanto a los plazos generales de los servicios, estos serán señalados en el Punto N°6 de las presentes Bases Técnicas.

Actualmente, la Municipalidad cuenta con una red corporativa conformada por un total de 1.115 estaciones de trabajo, las que se componen por:

Tipo de Equipo	Cantidad	Marca	Sistema Operativo	Red	Entorno Red
All in One	970	HP	Windows 10 Pro 64 bits	TCP/IP Segmentada	Dominio Active Directory
Desktop	72				
Notebook	73				
TOTAL	1.115				

La antigüedad del parque es:

Tipo de Equipo	2018	2019	2021	Totales por Tipo
All In One	669	279	22	970
Desktop	48	23	1	72
Notebook	47	19	7	73

En contexto de esta licitación, el arriendo de un nuevo parque de computadores tiene por objetivo el cambio de toda la plataforma municipal (según cantidad cuadro anterior), más un crecimiento anual de la plataforma asociado a los aumentos de funcionarios municipales, en los tres tipos de equipos indicados (ver Servicio 2).

Por otra parte, es necesario señalar algunas problemáticas actuales, las que deberán ser corregidas en este nuevo contrato. Estas son:

- El correcto ingreso y llenado de ticket de atención por medio del software de mesa de servicio. Los técnicos deben ser capacitados constantemente. Cabe señalar, que, para este nuevo contrato, el software de mesa de servicio será de propiedad municipal, por tal motivo



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

la capacitación será provista por profesionales del Departamento de Operaciones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital (en adelante DTGD).

- Mejorar cumplimiento de los SLA del servicio (en su conjunto).
- Toma de inventarios y actualizaciones recurrentes, tanto del parque en arriendo como de equipamiento municipal.
- El servicio de parchado y actualización del software será disponibilizado por la Municipalidad, sin embargo, se coordinará e interactuará con los técnicos para corroborar en todo momento del soporte su correcto funcionamiento y las debidas actualizaciones de las estaciones de trabajo.



DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS A LICITAR

1. SERVICIOS DE SOPORTE O MESA DE SERVICIO – MENSUAL

La Mesa de Servicio es el único punto de interacción y contacto, por lo tanto, debe recibir y asignar solicitudes e incidentes reportados por los usuarios, de igual forma su resolución y posibles derivaciones, tanto a profesionales de la DTGD como de otros contratistas que prestan servicios.

El soporte debe cubrir la totalidad del nuevo parque en arriendo, además del equipamiento Municipal que quede operativo y de los cuales su antigüedad aproximada será de cuatro años, la cantidad de estos equipos (Municipales) será de más de 250.

En cuanto a lo esperado del Servicio 1, destacamos:

- Contar con un servicio de soporte resolutivo y diligente, que permita la asistencia técnica tanto remota, telefónica y/o en terreno, en forma eficiente y eficaz.
- Contar con el aplicativo “Control Remoto de estaciones de Trabajo” (tipo DameWare, TeamViewer o Remote Support entre otros), licenciado para cada uno de sus técnicos. Debe ser posible tomar el control remoto en la totalidad de los equipos que conforman la plataforma.
- Poder interactuar con el resto de las empresas contratistas de la municipalidad en aspectos de tecnología y servicios TI.
- Mantener la continuidad operacional de las estaciones de trabajo.
- Toma de inventarios frecuentes de todo el parque de equipos (PC e Impresoras municipales), tanto de la empresa como el de la Municipalidad.
- La empresa deberá proporcionar equipos PC a cada uno de sus técnicos, teléfono celular y tablet (incluyendo plan conectividad), para actualización y cierre de casos en terreno, además de las herramientas propias y necesarias para el desarrollo de sus labores.
- Debe considerar todos los implementos necesarios como medidas de seguridad que la autoridad indique para cualquier tipo de situación anómala (por ejemplo, Covid-19) o todo cumplimiento y obligaciones para el desarrollo de sus labores.

1.1 Soporte In-Situ – Mesa de Servicio

Compuesta por la cantidad tres técnicos (prestando soporte remoto o en terreno) y un supervisor que tomará requerimientos y asistirá remotamente el 100% del tiempo. Todos estos, serán propuestos por la empresa y deberán cumplir con el perfil solicitado para asegurar la calidad en la atención y los niveles de acuerdo de servicios indicados. Deberán estar disponibles en forma continua e integral en dependencias Municipales (Av. Pedro de Valdivia 963) con oficinas en la DTGD.



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

La Municipalidad proveerá de anexos telefónicos y correos electrónicos, además del software de mesa de servicio donde se registrarán todos los requerimientos y/o incidentes. La Mesa de Servicio, debe realizar gestión, seguimiento y solución a cada caso, dando cumplimiento a los SLA ahí establecidos. Por lo anterior, se deberá utilizar los siguientes niveles de resolución:

Nivel 1	
Actividad	Corresponde al registro, atención, gestión y solución como respuesta a solicitud de soporte vía ticket, a través de software de mesa de servicio provisto por Municipalidad. Puede ser realizado vía remota.
Objetivo	Debe guiar al usuario y resolver en primera instancia, ya sea verbal o remotamente todas las problemáticas o inquietudes expuestas por los usuarios. Estos técnicos estarán bajo la responsabilidad de un supervisor o jefe de mesa de servicio, la comunicación entre estos actores, será fundamental para toda planificación y/o coordinación.
Prestado por	Técnicos y Supervisor in-situ de la empresa.
Escalamientos	Corresponde a derivaciones a niveles superiores cuando el o los casos sean de una mayor complejidad o criticidad, ejemplo de esto es una situación o problemática masiva, o que requiera de análisis y resolución especializada por parte de personal de la DTGD u otras empresas contratistas (como, por ejemplo: sistemas, turnomáticos, hosting, internet, impresión, enlaces, impresión, etc.). Deben aportar las pruebas previamente realizadas o antecedentes ya obtenidos a los niveles superiores.

Nivel 2	
Actividad	Corresponde a una instancia posterior, no posible de solucionar vía remota, con asistencia necesaria de un técnico a terreno o al mismo puesto de trabajo del usuario.
Objetivo	Deberá acudir a la unidad donde se encuentre el usuario para realizar distintas pruebas con el objetivo de analizar y dar solución. Deberá realizar esta instancia con todos los implemento necesarios a fin de evitar toda iteración extra.
Prestado por	Técnicos de la empresa.
Escalamientos	Igual a lo indicado en Nivel 1.

Nivel 3	
Actividad	Corresponde a una instancia superior de resolución, los niveles 1 y 2 deben aportar las pruebas previamente realizadas, estos antecedentes serán utilizados por este nivel.
Objetivo	Estudiar, analizar y resolver el o los casos escalados, podrá generar nuevas pruebas o antecedentes. Debe entregar feedback a niveles inferiores, asegurando entregar la información para que estos actualicen la base de conocimientos o mantengan informados a los usuarios o unidades afectadas. Una vez los niveles inferiores reciban toda la información o confirmación de solución podrán dar cierre a los tickets.



Prestado por	Profesionales de la DTGD o empresas contratistas.
Escalamientos	Ingresado y escalado mediante la plataforma de ticket por niveles inferiores. Los profesionales designados o IMC podrán escalar a sus contratistas e informar de los tiempos a niveles inferiores para actualizaciones de tickets o mantener informados a los usuarios.

En cuanto a la cantidad de tickets para atenciones de soporte, podemos señalar que durante el año 2019 (año sin pandemia), las cifras mensuales fueron de alrededor de **400 tickets en promedio**, por tanto, el promedio diario fue de 19 tickets aproximados. Cabe destacar que toda variación en el número de atenciones a realizarse en la prestación del servicio una vez adjudicado, aun cuando supere las cantidades antes indicadas, debe ser asumido por el contratista del servicio, esto es bajo las mismas condiciones y calidad descrita en las presentes bases, sin costos extras o adicionales.

Toda mantención, ya sea de hardware o software, preventiva o por procesos específicos, siempre deben ser realizadas vía ticket de acuerdo a tiempos y plazos informados por el IMC. Estas actividades pueden implicar un aumento en las cantidades de tickets, sin embargo, son relevantes en cuanto a su registro para la gestión y control.

La DTGD, proveerá el protocolo o procedimiento de atención a usuarios, situación que será realizada una vez firmado el contrato y previo al inicio del mismo. Sin embargo, la empresa podrá proponer mejoras, donde finalmente se podrá acordar por ambas partes la forma o mejora a implementar.

Todo técnico que forme parte del staff y que preste servicio, bajo horario fijo y ubicado en locaciones de la Municipalidad, deberá contar con:

- Uniforme semi formal
- Tarjeta de identificación
- Elementos de seguridad
- Computadores
- Otros elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones (ej. set de herramientas)

Lo anterior, deberá ser provisto por la empresa desde el día uno y hasta el término de los servicios. Sobre los técnicos que no estén en calidad dedicada, pero que por motivos puedan interactuar con los usuarios, al menos deberán portar identificación de la empresa y mantener una adecuada presentación personal.

La Municipalidad medirá a través de encuestas de satisfacción, los siguientes aspectos para cada uno de los técnicos:

- Si la atención se realizó bajo el protocolo entregado
- Si el tiempo en dar solución y capacitación fue dentro de los SLA
- Si el trato y uso de lenguaje fue el apropiado
- Otros comentarios o retroalimentación del usuario sobre la atención el técnico



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

En el caso de no existir conformidad, se gatillará automáticamente la reapertura del ticket e iniciará la gestión de análisis y deberán adoptarse medidas correctivas inmediatas.

La cobertura y asistencia técnica a prestar, se encuentra detallada en el Anexo C sobre “Gestión de Mesa de Servicios y SLA”.

En cuanto a los Niveles de Acuerdo de Servicio o SLA, serán medidos mediante minutos, horas o días. En ese lapso, los casos deben encontrarse solucionados y cerrados con la respectiva conformidad del usuario. Esto último, mediante encuesta vía correo electrónico, donde se dará un plazo de 48 horas para que el usuario evalúe la atención, luego de este plazo y de no haber efectuado o respondido la encuesta, se dará por aceptada y conforme la atención. Sin embargo, el Supervisor, debe hacer las gestiones respectivas para obtener el feedback de la atención y posiblemente activar nuevamente la encuesta para el usuario.

En cuanto a las tareas o funciones, se debe considerar:

Consideración	Detalle
Técnicos	Además de los ingresos de casos (tickets), la asistencia remota o en terreno, deben velar por la correcta configuración en las estaciones de trabajo y del entorno de red informado por la DTGD, de igual forma, que el uso de programas o aplicaciones instaladas sean las autorizadas. Podrán realizar soporte (hardware y software), mantenimiento preventivo de software programado y otras tareas solicitadas de forma directa por IMC de Municipalidad (informadas al Supervisor de la mesa de servicio).
Mantenciones	Las mantenciones preventivas de hardware serán realizadas por otro staff de técnicos, no deben ser los mismos de la mesa de servicio.
Soporte y Mantenión en general	Tanto para el nuevo equipamiento en arriendo como para el equipamiento municipal (aún no migrado). Durante toda la vigencia del contrato y disponer de todos los elementos y medios necesarios para cumplir debidamente con esto (Ver Servicio 2).

Los técnicos, además de las funciones relativas a soporte, deben realizar y considerar lo siguiente:

- Realizar una minuciosa revisión al momento de atender cada caso.
- Realizar pruebas a nivel conectividad de redes cuando corresponda, desde el cable de red, NIC y la utilización de comandos básicos de prueba de protocolo y conectividad. (se entregarán instructivos)
- Advertir de otros posibles o probables problemas, fuera del caso que originó la visita.
- Informar siempre al usuario sobre lo realizado, e instruirlo de manera sencilla y práctica de cómo prevenir o actuar nuevamente frente al inconveniente.
- Mantener siempre actualizados los casos y cerrarlos oportunamente.



- Dejar notas de cada atención en forma técnica y precisa, para conocimiento de futuras atenciones y sus soluciones.
- Presentarse oportunamente en el horario establecido para cumplir sus funciones.
- Señalar o dar aviso de cualquier falta de asistencia, a fin de que su reemplazo pueda integrarse oportunamente.
- Mantener su uniforme (provisto por la empresa) en buen estado y con una buena presentación.
- Portar siempre su tarjeta de identificación, con respectiva fotografía, nombre, nombre empresa y función que cumple.
- Mantener un adecuado vocabulario, ser formal, cortés, claro y preciso al comunicarse.
- No comunicar eventos o situaciones sin autorización expresa de IMC, si estas no están informadas formalmente por la DTGD de la Municipalidad.
- Mantener la confidencialidad de los datos de los usuarios, formularios, instructivos o procedimientos Municipales.
- No portar documentos digitales personales de los usuarios en pendrive o moverlos a correo electrónico externo o fuera de la Municipalidad.
- Realizar uso adecuado de los recursos tecnológicos provistos por Municipalidad (prohibidas las descargas de archivos no relacionados a sus funciones o requerimientos que estén indicados directamente por personal Municipal a cargo).
- Mantener y hacer buen uso de todas las instalaciones entregadas por el Municipio para el desarrollo de sus funciones.
- Ser puntuales al momento de atender las órdenes de trabajo y no comprometerse con el usuario a otras tareas que no estén indicadas en orden de trabajo.
- Instruir siempre al usuario sobre los procedimientos formales de atención, todo trabajo será atendido con el número de ticket respectivo.
- No podrá realizar trabajos personales o revisar equipamiento personal de los usuarios dentro del horario netamente laboral.
- Mantener una actitud proactiva.

Los técnicos de la mesa de servicio, deben poseer un perfil proactivo y cordial, pero técnicamente, deben poseer conocimientos en las siguientes temáticas:

- Conocimiento de hardware en computadoras e impresoras, sus partes, detección de errores, instalación y configuración de los mismos.
- Conocimiento en el uso de software de ofimática.
- Conocimientos de redes y protocolos. Pruebas básicas a nivel de conectividad.
- Comandos básicos para pruebas de entornos de red (Ej. Ping, netstat, arp, nslookup, etc.)
- Conocimiento en el uso de herramientas para Internet, tal como navegadores Internet Explorer, Edge, Chrome y Mozilla. Su instalación y configuración.
- Conocimiento de software y herramientas para comunicación a través de Internet como Meet y/o Hangout.
- Conocimiento en el uso, instalación y configuración de sistemas operativos Microsoft versión XP y superior.



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

- Instalación y configuración de software de seguridad como antivirus, antispyware, etc.
- Deben ser capaces de interpretar instructivos o procedimientos de configuración entregados por la DTGD.
- Configuración de clientes de correo.
- Configuraciones de clientes VPN.

1.2 Sobre los Perfiles del Personal

- El personal presentado por el oferente, deberá cumplir con perfiles descritos en el Anexo D.
- Los curriculums finales deberán ser entregados a la firma del contrato.
- La Municipalidad, analizará y verificará el cumplimiento de los perfiles del personal presentado en los curriculums propuestos por el oferente adjudicado, siendo necesaria una entrevista previa de selección.
- La Municipalidad, podrá solicitar el cambio del personal designado al servicio, en cualquier momento de la vigencia del contrato, siendo su formalidad a través del Libro de Control de Contrato dentro de los plazos acordados por ambas partes. Si fuese necesario y en calidad de urgente el cambio, por razones de calidad del servicio, el Proveedor deberá asignar técnico temporal de reemplazo hasta la definición final para el puesto vacante.

La Municipalidad tendrá derecho a solicitar al proveedor adjudicado, y en cualquier momento de vigencia del servicio, el cambio del o los técnicos, cuando así lo estime conveniente por motivos atribuibles al incumplimiento de los procedimientos de atención, comportamiento inadecuado u otras faltas que afecten la calidad esperada del servicio.

Dentro de las actividades de los técnicos de la mesa de servicio, en lo relacionado a la plataforma de tickets provista por la Municipalidad, se encuentran las siguientes:

- Generación e Ingreso de tickets.
- Control y Gestión de tickets.
- Tipificación, es decir, crear tipos de solicitudes, tal como: "hardware, software, internet, etc.". Por tanto, debe ser entendida como la categorización que dará derivación a los distintos SLA desde la creación del ticket.
- Asignar prioridades (por categorías, impacto, usuarios vip por ejemplo). Estas prioridades tendrán efecto inmediato sobre el SLA.
- Asignar el hardware inventariado al momento de crear tickets.

1.3 Inventario

El Contratista debe considerar disponer una base de datos para todo el parque de computadoras, es decir, parque propio de la Municipalidad y el nuevo equipamiento (ver Servicio N°2) entrante en modalidad de arriendo y poder incorporarlo a la plataforma de ticket de la municipalidad, gestionar el control de inventario actualizando en cada entrega, reemplazo o retiro de equipos, considerando en su base de datos al menos lo siguiente:

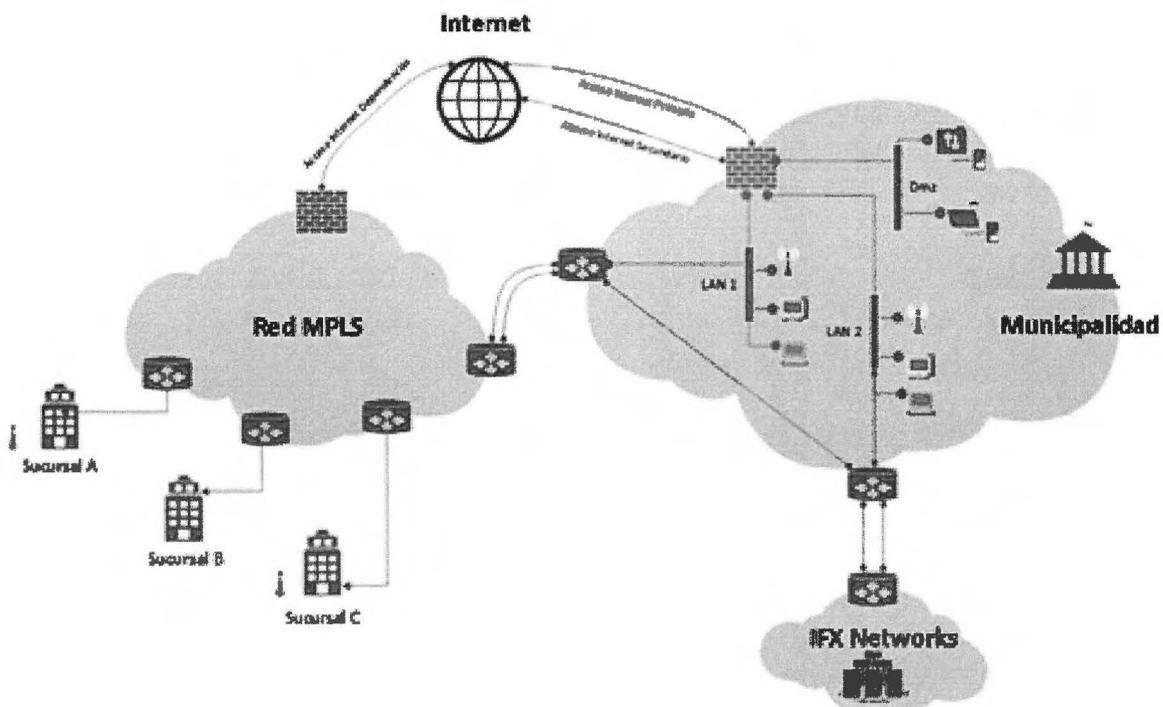


- Detalle del software/hardware instalado en cada computador
- Detalle de las versiones de software instalados
- Detalle de información relevante para la gestión, tal como es:
 - Serie del equipo
 - Fecha BIOS
 - Sistema Operativo instalado
 - Nombre de Usuario configurado
 - Nombre de Equipo
 - Resumen hardware Ram, Video, CPU, NICs, Impresoras y Utilización de tamaño en discos

Esta información podrá ser entregada por el contratista en formato apto para ser ingresado a Plataforma de Mesa de Servicio (xls, csv, etc) y todas las actualizaciones deben ser registradas en línea en el sistema por cada cambio realizado.

1.4 Sobre el entorno de red

La Municipalidad cuenta con sucursales conectadas vía red MPLS por enlaces dedicados de fibra óptica, con todos los elementos de ruteo necesarios y conectadas finalmente con la Municipalidad a través de enlaces redundantes. Los técnicos deberán conocer éste entorno y los rangos asignados a cada Dirección Municipal, esto último será capacitado por del Departamento de Operaciones al comienzo del servicio, a grandes rasgos el siguiente es el entorno de red:





2. SERVICIO DE ARRIENDO DE EQUIPOS - VARIABLE

Comprende la renovación tecnológica mediante el arriendo de tres tipos de equipos. Se añaden labores propias de la migración (como, por ejemplo: traslados, instalación, migración de datos, retiro, etc.). Se debe asegurar la continuidad operativa de nuestros usuarios. Las características de estos equipos serán las descritas más adelante, pero, debe contemplar equipamiento unificado, moderno, eficiente y adaptable a las nuevas necesidades.

Cabe destacar, que, si bien estos equipos son inicialmente entregados bajo un servicio en modalidad de arriendo, **existirá la opción de compra en cuota extra (cuota N°47) o adicional del total del contrato para el Servicio N°2**, de lo contrario, una vez terminado el plazo de arrendamiento, estos le serán devueltos a la empresa previa programación en conjunto con el nuevo oferente adjudicado (en caso de no optar por el pago de la cuota final).

2.1 Computadores personales

El nuevo parque estará comprendido por los siguientes tipos y cantidades:

Tipo Equipo	Detalle	Cantidad Referencial (por tipo)	Año Entrega (despliegue)
Tipo A	Computador estándar, All in One (AIO)	970	Dentro del año 1 del Contrato
Tipo B	Computador Arquitecto y Diseño (Minitorre ó SFF)	72	
Tipo C	Notebook (Ultrabook).	73	

Los oferentes, deben considerar que **todos los equipos deben ser NUEVOS, SIN USO, EN CAJA SELLADA e iguales en su tipo de configuración y ofertar sólo computadores de marca (no del tipo clones o armados)**, sino que, similares a marcas reconocidas tales como: Lenovo, HP y/o Dell. Cual sea, deberá cumplir o ser equivalentes a las configuraciones mínimas requeridas.

Las especificaciones técnicas para cada Tipo de equipo, corresponden a las descritas en el Anexo A ó "ESPECIFICACIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES".

Otras consideraciones de los computadores:

- Una partición en disco duro que permita la restauración del Sistema Operativo, tanto en modalidad de día 1, con opción de marca para crear respaldo de los archivos del equipo antes de la restauración del sistema.
- Debe señalar el nivel de cumplimiento de normas internacionales sobre prohibición en el uso de sustancias peligrosas o tóxicas en el equipamiento o elementos electrónicos utilizados para la fabricación del equipamiento. Basada en RoHS de la unión europea.
- El proceso de fabricación del equipamiento, debe ser bajo certificación ISO 14001.
- Debe poseer calificación EPEAT, indicar con cual cumple (Bronze, Silver o Gold).



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

- Disipación o menor generación de calor.
- Activación de sistemas de seguridad y bloqueo Bitlocker, Clave de Disco y Clave de Bios.
- Activación Wake On Lan.

La implementación o entrega del nuevo parque de equipos, se deberá llevar a cabo a partir del 01 de julio del año 2022, el plazo, quedará a disposición del Proveedor. El plan de recambio corresponde al descrito en el Punto N°6 de estas Bases Técnicas. Dicha planificación, deberá incluir:

- ✓ Masterización y clonación.
- ✓ Distribución de equipos.
- ✓ Instalación, Configuración y Puesta en Marcha en terreno (Migración de datos del usuario, entre otras posibles actividades para este proceso).
- ✓ Retiro y traslado del equipamiento antiguo (con disposición en bodegas de municipalidad ubicadas en recinto de Pedro de Valdivia 963).
- ✓ Gestión de las garantías de todo el parque en arriendo.
- ✓ La empresa deberá considerar todos los elementos y condiciones técnicas para desarrollar todas estas actividades.

El proveedor deberá ceñirse a la imagen o master principal proporcionada por la Municipalidad, salvo indicación del IMC.

El Proveedor podrá solicitar hasta dos postergaciones de inicio del Servicio N°2, asumiendo por propia cuenta la postergación en el inicio del pago de éste, lo que traerá como consecuencia la variación del total de meses de éste servicio (46 meses en total a contar del 01 de julio 2022), cuyo término deberá coincidir siempre con los 48 meses del Servicio N°1.

Es relevante señalar, que no hay pagos por equipos no entregados y recepcionados al 100%. El proveedor deberá evaluar la importación, logística y despliegue para calzar sus proyecciones de costos y pagos respectivos en toda la vigencia del Servicio N°2 y del contrato.

En consecuencia, con el punto anterior, esta solicitud de postergación, se podría permitir con la adecuada y debida justificación, como, por ejemplo: "Situaciones relacionados a Pandemia, dificultades de importación, quiebres de stock, etc.". Deberá acreditarlo con documentos formales y oficiales emitidos por proveedor y/o fabricante, donde se especifiquen los motivos del retraso y/o indisponibilidad de equipos. Todos los antecedentes en esta situación serán verificados por IMC y se informará sobre la resolución a dicha solicitud.

Para efectos de coordinación de entregas, retiros y otras labores, siempre Proveedor deberá coordinar con el Departamento de Operaciones TI de la DTGD, en cuanto a la entrega total o parcial del equipamiento, éstas "siempre" deben quedar registradas en el Libro de Control de Contrato y deben estar firmadas por ambas partes. La preparación de equipos deberá ser en instalaciones de la empresa y al municipio se deberá llegar sólo con los equipos a cambiar, esto significa que la



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

empresa no podrá utilizar infraestructura municipal para almacenar y preparar los equipos que se entregarán en arriendo.

Los equipos ya reemplazados (Municipales) deben ser almacenados y dispuestos en bodega(s) que se dispondrá(n) para tales efectos. Transcurrido un mes de retirados los equipos, un técnico procederá a realizar el formateo de estos, dicha labor, deberá ser realizada por el Proveedor y contemplarla en sus costos. Lo anterior, bajo la supervisión del Departamento de Operaciones TI de la DTGD.

Todos los movimientos a realizar, durante el plazo de vigencia de los servicios y para cualquier computador en cualquier circunstancia (ingresos o salidas, equipos antiguos o equipos nuevos, por garantía, fallos, etc.), deberán de ser realizados bajo previa confirmación y autorización del Departamento de Operaciones TI, quienes requieren de esta información para el control de los cambios en la plataforma, baja de computadores, gestión de pagos, etc.

Es importante el considerar en todo costo de arriendo, cual sea el tipo de equipamiento, componente y sus partes, el que deben contar con seguro contra robo, daño, hurto y todo evento causado producto de condiciones climáticas, catástrofes naturales y/o vandalismo.

Los oferentes deberán adjuntar una planificación del proceso de recambio, donde debe describir todas las etapas y plazos necesarios para el desarrollo de las actividades, tal como, preparación de los discos maestros, pruebas de carga en prototipo inicial, verificaciones y chequeos en ambiente real, posibles ajustes, proceso masivo de clonación y distribución o despliegue final (ver Formulario N°5 Planificación Proyecto).

Cabe señalar que, en éste proceso, el oferente, deberá contemplar el personal técnico apto para desarrollar estas labores, debiendo contar con el perfil requerido en el Anexo D. Además, cuantificar los técnicos necesarios para dar cumplimiento a dicha planificación (no deben ser o incluir en este proceso a los técnicos de mesa de servicio). Es decir, la empresa deberá contemplar personal exclusivo para la preparación, entrega y retiro de los equipos, quienes con los datos aportados por la Municipalidad (cuentas, users, password, mails, etc.), configurarán, perfilarán y distribuirán los computadores.

La coordinación o logística de lo anterior, deberá ser proporcionada por la empresa, siendo esta modificable en el sentido de mejorar los tiempos de solución y de entrega

Por temas de continuidad operativa y en caso de extensión de plazos de respuesta por garantías, el Proveedor deberá:

- Contar con un stock de a lo menos 5 computadores (del tipo A y en dependencias de la Municipalidad), en igual marca y modelo, nuevos y sin uso (ya clonados) como contingencia ante demoras no contempladas en los tiempos de recambio por garantías de equipos con fallas de fábrica y que deban ser trasladados fuera de la Municipalidad.



- Ser el responsable cuando los equipos deban ser abiertos, con el objetivo de verificar todos los componentes internos del hardware, tanto en las entregas como en los retiros. El personal debe ser calificado, designado o autorizado por el Proveedor y la marca.

2.2 Administración de Garantías

Las garantías deberán ser válidas por un canal nacional, siendo accesibles mediante medio telefónico, correo electrónico o el que estime en su propuesta el oferente, cabe señalar, que el Proveedor es el responsable directo en el cumplimiento de las garantías por fallas técnicas. La Municipalidad no incurrirá en gastos extras.

Es una exigencia y obligatoriedad, que la empresa entregue el debido certificado de vigencia de plazo de la garantía de los equipos, una vez sean concretadas cada una de las etapas de entrega. La garantía debe ser por todo el plazo del contrato de los servicios.

En el caso de posible discontinuación en las líneas de fabricación de los computadores ofertados originalmente en su propuesta, la empresa deberá presentar una nueva opción de modelo o línea de equipo, a fin de utilizar esta para las entregas pendientes o cambios por garantías. Este cambio de equipamiento, no modifica el valor ofertado en su propuesta económica.

En caso de ocurrir lo anterior, la empresa siempre deberá respetar la marca y las condiciones establecidas en estas Bases de Licitación, como parte de las configuraciones mínimas a cumplir.

La garantía debe corresponder a toda parte y pieza de cualquiera de los tipos de equipos arrendados durante el plazo del contrato e incluir toda mano de obra y atención en las mismas dependencias de la Municipalidad (dirección central y sus sucursales). El plazo comenzará a regir desde la fecha de entrega del equipamiento arrendado y deberá mantenerse vigente durante todo el plazo del contrato.

El Proveedor deberá entregar al comienzo del contrato el procedimiento para activación de garantías.

2.3 Traslados, Entregas y Retiro de Equipamiento

El Proveedor adjudicado, debe proveer de almacenaje inicial para los equipos importados, considerando el traslado a cualquiera de las dependencias municipales (desde y hacia). La carga, traslado, distribución y retiro de estos, serán parte del servicio (logística incluida). El Proveedor, será el responsable de posibles daños ocasionados en el traslado de los mismos.

Todo equipamiento ya reemplazado (antiguo y propio de la Municipalidad), será dispuesto en bodegas propias de la Municipalidad, lugar que será informado luego de adjudicada la licitación. Lo anterior, deberá ser considerado en toda la logística como parte del proceso de recambio.



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

Todo costo por traslado y logística, debe ser considerado igualmente para los procesos de garantías o recambios de equipos por fallas.

La empresa es responsable de posibles daños o robos acontecidos en el proceso de entrega (para sus equipos nuevos en arriendo).

El IMC, realizará inspección aleatoria ó total del equipamiento importado (en bodegas del Proveedor), para constatar el cumplimiento de los requisitos técnicos del equipamiento. Estos serán revisados completamente para verificar que el contenido de sus cajas contenga todos los accesorios o partes, e igualmente, el equipo este en buenas condiciones para proceder con su instalación. Esta revisión inicial, no excluye de ser realizada luego de instalado en Municipalidad.

En dependencias del Proveedor (bodega y laboratorios dispuestos para el proceso de preparación), se realizará la coordinación previa de las direcciones de envío y usuarios (una vez ya clonados y dispuestos para entrega).

La Municipalidad, a través de su IMC, será la responsable de coordinar e informar internamente los plazos a sus usuarios, para que estos cedan sus actuales equipos y faciliten de esta forma, el desarrollo del proceso de cambio.

La recepción de los equipos, será con entrega de la respectiva guía de despacho. Adicionalmente, la empresa debe hacer la entrega de documento con el detalle de las series, Mac Id de cada equipo y fecha de inicio de garantía. **Cabe destacar que al día siguiente de haber sido instalado cada computador, se dará inicio al cobro del mismo en forma proporcional respecto de los días restantes del mes en que se implementó satisfactoriamente.**

Las direcciones de las dependencias municipales, se encuentran en el Anexo B. El Proveedor de todas formas, debe contemplar todo el radio que compone la comuna de Providencia, para todos los traslados.

2.4 Mantenciones de Hardware y Software

El Departamento de Operaciones TI, es una unidad de apoyo transversal, por tanto, cuenta con un programa anual de mantención preventivo de hardware y software, en este sentido, y dado que ahora se contará con nuevo equipamiento, el programa anual del año 2023 en adelante y mientras dure el contrato, será definido en conjunto con el Proveedor a fin de acotar las cifras a los equipos más antiguos teniendo en consideración el plan de cambio de equipamiento producto del arriendo.

Para el mantenimiento de Hardware:

- El Proveedor deberá tomar el mantenimiento preventivo de hardware de los **antiguos equipos que aún permanezcan operativos** en el parque total. **Estos costos por mantenimiento preventivo a los computadores propios de la Municipalidad, serán**



tomados **del Listado de Precios Unitarios** y cancelados por las unidades a las cuales se ejecutó en dicho mes la mantención.

- **Para los equipos nuevos en arriendo que cumplan los primeros 10 meses** (desde su instalación), se procederá a efectuar e iniciar su mantenimiento programado en toda la vigencia del Contrato. **El costo de mantenciones de hardware para estos, debe estar contemplado e incluido en su costo mensual.**
- Estas mantenciones de Hardware serán realizadas por otro staff de técnicos (no Mesa de Servicio).

En las mantenciones preventivas de hardware se realizará al menos lo siguiente:

- Limpieza de filtros y ventiladores, tarjetas electrónicas y dispositivos tales como lectores/grabadores de CD/DVD.
- Limpieza de contactos eléctricos de módulos de memorias.
- Realizar chequeos y diagnósticos de hardware y se actualizarán y/o corregirán las fichas técnicas de cada equipo.
- Limpieza externa de componentes de los equipos incluyendo teclado, gabinete, monitor y mouse.
- Chequeo y actualización de la ficha del equipo, inventario, usuario a cargo, dependencia municipal, otros.
- Elaboración de registro (Excel) de las mantenciones realizadas, para gestión interna.

Para el mantenimiento de Software:

- El Proveedor deberá tomar el mantenimiento preventivo de software de los **antiguos equipos Municipales que aún permanezcan operativos** en el parque total y de los **equipos nuevos en arriendo**. Estos costos, no serán considerados como extras y deben ser considerados dentro del soporte como una actividad constante a programar entre ambas partes.
- Será realizada, previa coordinación.

En las mantenciones preventivas de software se realizará al menos lo siguiente:

- Toma de datos de acuerdo a Checklist entregado por la Municipalidad. Actualización de la ficha del equipo, inventario, usuario a cargo, dependencia municipal, otros.
- Limpieza de archivos temporales.
- Mantenimiento y chequeo de software instalados en cada equipo.
- Verificación de actualizaciones (s.o, antivirus, etc.).
- Verificación y activación de Bitlocker, clave de disco, clave de BIOS y Wake On Lan.
- Elaboración de registro (Excel) de las mantenciones realizadas, para gestión interna.



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

Para efecto de cualquier tipo de mantenencias, estas serán previamente coordinadas por IMC, el Proveedor, no podrá realizarlas sin su autorización. Todas serán realizadas en horario hábil y con previa autorización del usuario. Todos los insumos que se requieran, deben ser provistos por la empresa en forma oportuna y continua.

Por cada mantención se utiliza formulario tipo, el cual contiene las acciones, dependencias municipales y la cantidad a ejecutar. Luego de realizadas, son informadas en forma Mensual, con el respectivo comparativo entre lo planificado versus lo realizado. Es importante cumplir con el programa planificado, pues para el Departamento de Operaciones puede ser causante de no conformidades y afectar sus indicadores de gestión.

3. SERVICIOS DE GESTIÓN DE SOFTWARE – VARIABLE

3.1 Solución de Seguridad para las Estaciones de Trabajo (a partir de enero 2023)

Para todo el parque de computadoras, es decir, parque propio de la Municipalidad y el nuevo equipamiento entrante en modalidad de arriendo, se deberá incluir una solución de seguridad para estaciones de trabajo compatible con Sistemas Microsoft Windows 10 de 64 bits. Esta solución, deberá contar con la total administración del Proveedor, no obstante, las políticas del servicio se definirán en conjunto con el Departamento de Operaciones TI mediante pruebas y afinamientos (perfiles) previos al deploy masivo a la plataforma. Asimismo, la solución debe incluir una consola de administración. Dicha centralización o control, podrá darse por una solución local o nube, donde el oferente debe considerar todos los aspectos relacionados a la infraestructura propia de su solución.

La empresa debe considerar en cuanto a solución se refiere:

- Servidor de administración o solución similar en la nube, cuál sea esta, administrada por la empresa
- Solución de día cero
- Solución predictiva y preventiva
- Reportería central, la cual debe ser accesible por IMC (idealmente una solución dashboard con actualización día e histórica)
- Protección de sistema, memoria, red, día cero, malware, mail doc, programas y ataques desconocidos. Capacidad de detección y respuesta, es decir en cuanto al análisis de comportamiento, técnicas de aprendizaje, etc.
- Opciones por defecto de cuarentena, avisos a consola central y acciones de blindaje en tiempo real o aislamiento de la amenaza.
- Otros tipos de alerta, tal como email.
- Prevención de infección lateral, que impidan que otros dispositivos de la red sean atacados o afectados. Este proceso tipo aislación, debe ser automático o en demanda.
- Monitoreo y análisis de procesos ejecutados en memoria.



- Uso de listas blancas y negras a nivel de aplicaciones.

Otros aspectos de relevancia:

- Compatibilidad con sistemas Microsoft Windows 10 de 64 bits (y superior)
- Agente o programa eficiente y amigable en el uso de los recursos propios del computador
- La solución deberá ser compatible y apta para el funcionamiento con los equipos que serán parte del parque en arriendo, por otra parte, deberá igualmente desplegarse a los actuales computadores (propios de la Municipalidad) a modo de protección del entorno completo de las estaciones de trabajo, aun cuando estas no sean reemplazadas al nuevo servicio de arriendo. Luego de migrarse, la licencia debe ser pasada al nuevo computador en arriendo y seguir con misma solución de protección
- Solución de Seguridad debe abarcar protección para: “virus, malware, spyware, ransomware, programas o documentos mal intencionados, programas o documentos desconocidos, bots, eficiencia en el descubrimiento de nuevas amenazas”.
- Solución debe ser producto de nueva generación, es decir, **evitar el uso de actualización por firmas**, en su reemplazo, uso **de algoritmos o tipo de Inteligencia Artificial**.
- Personal del Departamento de Operaciones deberá ser capacitado en el uso y administración de esta solución.

En resumen, las características de la solución de seguridad, debe ser similar al tipo de solución “Cylance Advanced Endpoint Protection”, que actualmente tiene el municipio, el cual posee avanzados métodos contra las actuales amenazas mediante mecanismos de inteligencia artificial, lo que permite aumentar la seguridad para amenazas del tipo Ransomware.

Dado que dicha solución tiene un plazo de Puesta en Marcha (descrito en el Punto N°6 de estas Bases Técnicas), dicha implementación dependerá directamente de la capacidad logística del Proveedor, para habilitarlo en todo el parque de computadores. Por lo tanto, para efectos de pagos, deberá demostrar a través de una certificación la cantidad de licencias instaladas y funcionando.

3.2 Ofimática

El licenciamiento para ofimática, no debe ser incluido en el costo mensual de los computadores a arrendar, la municipalidad proveerá dichas licencias. Este costo variable, es para posibles implementaciones de ofimática en nuevos equipos que requieran de uso cuando excedan la cantidad que posee la municipalidad. Corresponderá a la versión Office 2016 Professional Plus, como licencia perpetua.



3.3 Licenciamiento

3.3.1 Sistema Operativo

El licenciamiento OEM debe ser incluido en los nuevos equipos ofertados, conforme al detalle técnico especificado. **Lo anterior, debido a que la Municipalidad no puede instalar licencias de sistema operativo, en equipos que no son propios.**

Las licencias "OEM de sistema Operativo", deberán estar aprobadas para la prestación en modalidad de arriendo de los computadores para la Municipalidad de Providencia. Será inadmisibles y rechazada la oferta en la que el oferente, no incluya y acredite dicho licenciamiento de sistema operativo, al término o cuota N°47 en caso de compra, dichas licencias deben ser traspasadas a propiedad Municipal.

3.3.2 Soluciones de software

El oferente deberá tener en consideración la siguiente tabla:

Tipo solución	Observaciones y/o consideraciones
Ofimática	No se debe incluir, se utilizarán las existentes hasta la última renovación del contrato EA de Municipalidad con Microsoft. Versión Office Pro Plus 2016, la Municipalidad proveerá de las key para las instalaciones. En caso de exceder las cantidades existentes, se utiliza costo variable por licencias del ítem 3.2 de la letra A del Formulario N°4 CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS.
Aplicativo para Control Remoto de Estaciones de Trabajo	Esta solución debe ser licenciada. Considerar el parque indicado en Servicio N°2 (a partir del 02 de mayo 2022). Aplicativo Licenciado para el control remoto de las estaciones de trabajo de los usuarios, que permita la asistencia remota. Esto debe ser garantizado siempre bajo un canal seguro de comunicación y cifrado. Además, debe exigir la autorización del usuario para dicha toma de control remoto.
Solución de Seguridad	Puede ser un producto alojado en nube privada o pública, en plataforma dedicada. Este producto debe ser licenciado. La Municipalidad ya posee el producto Cylance, el ofertado debe poseer características descritas o ser similar. (a partir de enero 2023)

3.4 Tiempos de Respuestas o SLA

Los Niveles de Acuerdo de Servicio ó SLA, tienen como finalidad, dar cumplimiento a tiempos definidos de atención para todos los usuarios del Municipio, de acuerdo a una tipificación por casos.



**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

Estos serán auditados constantemente, midiéndose el desempeño de los técnicos en el cumplimiento de los SLA para la totalidad de los tickets atendidos y gestionados.

Dependiendo de los reportes y mediciones obtenidos, la unidad técnica municipal a cargo, podrá requerir coordinaciones con la contraparte de la empresa para corregir tales situaciones de incumplimiento.

Las derivaciones y tiempos con terceros a través de contratos con empresas externas (ej. Hosting, correo, impresión, etc.), serán entregados al momento de adjudicar el servicio para que estos sean de conocimiento, aun así, estarán configurados en la plataforma software mesa de servicio. Es importante destacar que los SLA son auditados y monitoreados de forma trimestral. **El detalle de los SLA, se encuentran descritos en el Anexo C.**

4. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicada, deberá firmar Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información. Dicha Cláusula se encuentra detallada en el Formulario N°6 **“CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”** que deberá ser entregado previo a la firma del contrato. Además, debe aceptar las consideraciones especiales para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información.

5. CARACTERÍSTICA DE LA OFERTA

Los anexos “técnicos” incluidos en estas Bases y que deben ser considerados en la formulación de su propuesta técnica, son:

- Anexo A, el cual señala las especificaciones técnicas requeridas para los tipos de computadores solicitados
- Anexo B, el cual indica las direcciones de las Dependencias Municipales
- Anexo C, el cual detalla la Gestión Mesa de Servicio y SLA's (tipos de atención, categorías y prioridades)
- Anexo D, el cual describe los perfiles que debe cumplir el personal que prestará el servicio
- Formulario N°3 “Propuesta Técnica”, el cual describe el desglose del contenido que debe tener su Propuesta Técnica. Adicional a este formulario se adjunta el Anexo N°1 “Pauta Referencia en Propuesta Técnica” el cual se presenta como una guía para la verificación de los principales aspectos técnicos solicitados en Bases técnicas por parte del oferente.

En cuanto a los plazos u obligatoriedad de presentación de los anexos y formularios necesarios en la apertura de esta Licitación, el oferente debe poner estricta atención y consideración a lo señalado en Bases Administrativas Especiales. El no cumplimiento de lo anterior, podría hacer que su oferta quede inadmisibles.



6. ETAPAS Y PLAZOS

A fin de clarificar cada una de las etapas, y para una correcta valorización de su oferta, de toda actividad y planificación necesaria, se establece que los servicios integrados tendrán fechas de inicio diferidas. Sin embargo, el plazo total del contrato será de 48 meses, el cual será iniciado mediante el Servicio N°1. A continuación su detalle:

Servicio	Detalle	Desde Fecha	Plazo en el Contrato
Servicio N°1	Soporte o Mesa de Servicios (<u>debe incluir el aplicativo de Control Remoto de Estaciones</u>)	02 de mayo 2022	48 meses (total del contrato)
Servicio N°2	Arriendo de Equipos	01 de julio 2022	46 meses (término coincide con Servicio N°1) Se debe considerar una cuota N°47 que representará la posible compra de todo el equipamiento adquirido en este contrato.
Servicio N°3	Contratación y Gestión de Software (que comenzará con la continuidad del licenciamiento asociado a Solución de Seguridad).	01 de enero 2023	40 meses (término coincide con Servicio N°1)

Al cuadro anterior, es preciso señalar:

- **La fecha de inicio del contrato será a partir del 2 de mayo de 2022.** En esta fecha, ya deberán encontrarse **habilitados y aptos para operar, los siguientes servicios integrados:**
 - Servicio Soporte.
- **Desde el 01 de julio 2022, se da inicio al cambio de la plataforma de equipos.** De acuerdo al **Formulario N°5 "PLANIFICACION PROYECTO"** que compone su propuesta técnica y que deberá ser entregado previo a la firma del contrato.
- **Desde la fecha 01 de enero de 2023, se podrá dar inicio a las instalaciones de las siguientes soluciones (lo cual no implica tener el 100% instalado a la fecha desde, pero sí, puede dar inicio a su planificación):**
 - Plataforma centralizada de antivirus (apta para recibir los primeros usuarios a implementar en forma progresiva)



- Solución de Seguridad (se debe planificar de tal forma que los equipos no queden desprotegidos en la transición)

- **La fecha de inicio para la realización del mantenimiento preventivo de Hardware y Software**, será a partir del mes de abril de 2023 (de acuerdo a planificación que deberá entregar Proveedor y validada por IMC) y de acuerdo a lo señalado en el Punto 2.4 de estas Bases Técnicas.

7. PROPUESTA TÉCNICA

El oferente deberá presentar una “Propuesta Técnica”, es importante detallar y complementar toda información relacionada a su oferta, indicando como dará cumplimiento a los puntos señalados en estas Bases Técnicas y según el orden establecido en el Formulario N°3 “PROPUESTA TECNICA”.

8. EVALUACIÓN

Se encuentran descritos en las Bases Administrativas Especiales, bajo el punto “Metodología y Pauta de Evaluación”. Esta, será realizada por la Comisión de Evaluación en la forma y condiciones ahí descritas.

9. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

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

El apoyo en la migración puede incluir, pero no lo restringe a actividades de planificación de la migración con personal de la Municipalidad y del contratista, reuniones de trabajo, preparación y entrega de información relevante para el proceso de migración a otro proveedor. Asimismo, dependiendo de la estrategia de Implantación del nuevo servicio, que podrá ser Big Bang, coexistencia, paralelo u otra, el Contratista deberá participar en las reuniones de trabajo y realizar las actividades solicitadas que son de su responsabilidad, según corresponda.

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



soyprovidencia

**DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES TI**

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

El Contratista deberá asignar un Jefe de Proyecto que coordinará internamente con sus propios equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del nuevo proveedor, quien liderará y es responsable de la migración e implantación del nuevo servicio. La Municipalidad llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del contratista y por tanto lo notificará formalmente a través del Libro de Control de Contrato cuando el Contratista incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles, pudiendo cursar multas, según lo establecido en las Bases administrativas especiales.


JUAN PABLO MUÑOZ GALLARDO
DIRECTOR TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL




CGV/LOC/IVR/CGA/WSV



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”

ESPECIFICACIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES

Para la presente licitación se han definido tres configuraciones como las mínimas exigidas, las cuales se detallan a continuación:

Configuración Tipo A: Computador Estándar

TIPO A: COMPUTADOR ESTÁNDAR	
Formato	AIO
Tarjeta Madre	Placa Intel con sonido, red y video integrado
Procesador	Intel® Core™ i5-6500, up to 3.2GHz, 8MB, 11ra generación como mínimo o superior
Chipset	Mínimo desde Intel B250
Memoria RAM	Mínima 12 GB tipo DDR4-2666 MHz
Tarjeta Video	Tarjeta gráfica integrada
Puerto video	1 Display Port ó HDMI (incluir adaptador a HDMI de ser DP)
Pantalla	Led 21.5" hasta 24" HD (AIO), Anti-glare IPS 1920x1080 con Webcam.
Pedestal	Ajustable en altura y posición
Disco Duro	Disco duro SATA de 1 TB y 7200 rpm 6G de 2.5 HDD
Puertos	Mínimo 6 USB (en combinación 2.0 y 3.0 o 3.1)
Tarjeta de red	10/100/1000 Mbps RJ-45
Unidad Óptica	Slim SuperMulti DVD
Fuente de Poder	Transformador de acuerdo a especificaciones de energía de AIO con conexión a cable magic. Eficiencia demostrable al menos sobre 80% PFC Activo o Superior.
Teclado/Mouse	Teclado y Mouse misma marca equipo con conexión USB
Enchufes	Magic 10 A.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro 64 bit en español
Candado	De acero, empresa gestiona las llaves de estos
Eficiencia Energética	Energy Star, Epeat, Rohs
Retención Disco x Garantía	Retención de disco en caso falla del equipos DRM o similar
Garantía	4 años on Site
Servicios Asociados	<ul style="list-style-type: none"> ● Entrega de equipos, ● Masterización de equipos, ● Migración de datos del usuario, ● Distribución de equipos, ● Instalación, Configuración y Puesta en Marcha



Configuración Tipo B: Computador Arquitectos y Diseño

TIPO B: COMPUTADOR ARQUITECTOS Y DISEÑO	
Formato	MiniTower o SFF
Tarjeta Madre	Placa Intel con sonido integrado, con soporte de procesador Xeon
Chipset	Intel C612
Procesador	Intel Xeon Silver 4216 (16C, 2.1GHz/3.2GHz, 22MB Cache L3) ultima generacion para este procesador
Memoria RAM	16 GB tipo DDR4-2666 ECC
Tarjeta Video	Independiente de Alto rendimiento tipo NVIDIA para software de diseño como mínimo de 8 GB de memoria dedicada, similar a NVIDIA Quadro P4000 8GB Video RAM
Monitor	Led 24" mínimo HD IPS misma marca, resolución mínima 1280x1024
Pedestal	Ajustable en altura y posición
Disco Duro	Z turbo Drive G2 256 GB SSD + Sata 1 TB de 7200 rpm 6Gb/s
Puertos	Mínimo 6 USB (en combinación 2.0 y 3.0 o 3.1)
Tarjeta de red	10/100/1000 Mbps RJ-45
Unidad Óptica	9.5 mm Slim DVD-RW
Fuente de Poder	700 watts SFF. Eficiencia demostrable al menos sobre 80%.
Teclado/Mouse	Teclado y Mouse misma marca equipo con conexión USB
Enchufes	Magic 10 A.
Sistema Operativo	Windows 10 Pro, 64 bit en español
Candado	De acero, empresa gestiona las llaves de estos (para CPU y Monitor)
Retención Disco x Garantía	Retención de disco en caso falla del equipos DRM o similar
Eficiencia Energética	Energy Star, Epeat, Rohs
Garantía	4 años on Site
Servicios Asociados	<ul style="list-style-type: none">● Entrega de equipos,● Masterización de equipos,● Migración de datos del usuario,● Distribución de equipos,● Instalación, Configuración y Puesta en Marcha



Configuración Tipo C: Notebook

TIPO C: NOTEBOOK	
Formato	Ultrabook
Procesador	Intel® CPU Core i7-6600U V Pro, 3.4GHz, 4MB Cache o superior
Chipset	Integrado con procesador
Memoria RAM	12 GB tipo DDR4
Disco Duro	256 GB M2 SATA-3 SSD ó 256 GB SSD M.2 PCIe
Pantalla	máximo de 14" Full HD
Webcam	Incorporada de 720p HD
Tarjeta de video	Integrada HD
Conector Video	HDMI ó Display Port con Adaptador a HDMI
Lector tarjeta	Secure Digital (Incorporado)
Ethernet	10/100/1000 con interfaz RJ-45.
Wifi	802.11 a/b/g/n/ac
Control del cursor/teclado	Touch pad, Teclado QWERTY.
Batería	Batería de alta capacidad mínimo 4 horas de autonomía
Audio	Compatible con sistema de sonido Windows, altavoces integrados (estéreo); mini-jack.
Interface	Mínimo 2 puertos USB (en combinación 2.0 y 3.0 o 3.1)
Minimouse	Minimouse similar a Microsoft óptico USB.
Antiderrame líquidos	Sí
Bolso	Para tamaño de notebook
Peso	Idealmente no mayor a 1.6 Kgs. De preferencia inferior.
Candado	De acero con llave, empresa gestiona las llaves de estos
Accesorios	Slim Docking Station (conectores mínimos 1 x LAN 10,100,1000 Mbps, 4 x USB, 1 x USB-C, 2 x DisplayPort ó VGA ó HDMI dos tipos al menos, 1 x audio , 1 x audio y 1 x slot de seguridad o para candado)
Sistema Operativo	Windows 10 Pro, 64 bit en español
Seguridad de Disco	Retención de disco en caso de falla del equipo DRM o similar
Eficiencia Energética	Energy Star, Epeat, Rohs
Garantía	4 años on Site
Servicios Asociados	<ul style="list-style-type: none">● Entrega de equipos,● Masterización de equipos,● Migración de datos del usuario,● Distribución de equipos,● Instalación, Configuración y Puesta en Marcha



LICITACIÓN PÚBLICA

"SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE"

DIRECCIONES DEPENDENCIAS MUNICIPALES

El siguiente listado, corresponde a todas las dependencias que cuentan con conexión vía enlace dedicado y que están fuera del área de Av. Pedro de Valdivia 963.

N°	Nombre Dependencia Municipal (Sucursal)	Dirección
1	Primer Juzgado	La Concepción N°46 (2do. Piso)
2	Segundo Juzgado	La Concepción N°46 (2do. Piso)
3	Tercer Juzgado	Providencia N° 1760 (15avo. piso)
4	Biblioteca Municipal	Providencia N° 1590
5	Café Literario Sta. Isabel	Santa Isabel N° 1240
6	Centro Desarrollo Social Alicia Cañas	Avenida Italia N° 1182
7	Centro Desarrollo Social Los Misioneros	Los Misioneros N° 2166
8	Bodega Construcción Alférez Real	Alférez Real N° 966
9	Centro Deportivo SPA El Aguilucho	Arzobispo Fuenzalida N° 2615
10	Centro Deportivo Santa Isabel	Santa Isabel N° 830
11	Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Mantención	Caupolicán N° 1151
12	Oficina de la Mujer, Infancia, Diversidad y No Discriminación	Miguel Claro N° 543
13	Café Literario Constitución	Constitución N° 85
14	Montecarmelo	Bellavista N° 0594
15	DEL-HUB	Av. Manuel Montt N° 101
16	Centro Integral Adulto Mayo (CIAM) - Juana de Arco	Juana de Arco N° 2007
17	CIAM - Diego de Almagro	Diego de Almagro N° 2630
18	CIAM - Santa Isabel	Santa Isabel N° 850
19	Parque Inés de Suarez	Av. Antonio Varas N° 1510
20	Cancha de pasto sintético	Diagonal Oriente N° 1696
21	Galpon Sermini	Av. José Manuel Infante N° 1415
22	Oficina de Emprendimiento Laboral	Av. José Manuel Infante N° 1415
23	Fiscalización	Av. Pedro de Valdivia N° 706
24	Municipalidad	Av. Pedro de Valdivia N° 963
25	Casa Adulto Mayor	Av. Pedro de Valdivia N° 998
26	Dirección de Dideco	Av. Pedro de Valdivia N° 1077

* Algunas direcciones podrían cambiar, las que serán informadas al proveedor oportunamente (pero siempre serán dentro de la Comuna).



LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”

GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS Y SLA

La principal función de la Mesa de Servicios es brindar un soporte eficiente y confiable a los usuarios en relación a sus requerimientos en la utilización de servicios computacionales.

I. TIPOS DE ATENCIÓN

TIPO DE SERVICIO	COMO SOLICITAR EL SERVICIO
Provisión	Anexo Internos: Dos anexos serán provistos por Municipalidad para llamadas entrantes. Derivación Interna al resto de anexos de técnicos, en caso de colapso de líneas de entrada. Casillas de correo: Correos con dominio @providencia.cl y grupos para técnicos, son provistos por Municipalidad.
Horarios de Atención	Atención: Lunes a Jueves 08:30 – 18:30 hrs. Viernes hábiles de 08:30 – 17:30 hrs. Colación: De 14:00 – 15:00 hrs. <i>En horario de colación, se deben establecer turnos rotativos a la semana, de tal forma que al menos 1 técnico cubra los llamados que puedan ingresar y registrar en dicho horario.</i>
Asistencia Remota	Técnico del servicio “Mesa de Servicio”, tomará contacto con el usuario al anexo. Toda asistencia remota, será con aprobación verbal telefónica o correo electrónico. En ningún momento se podrá tomar control remoto sin el consentimiento del usuario, tampoco tomar cuando este no se encuentre en su puesto de trabajo.
Asistencia en Terreno	El técnico asignado al ticket se debe dirigir al lugar de trabajo del usuario y reflejar todas las modificaciones en plataforma de tickets, así como actualizar los estados, uso de insumos, derivaciones y base de conocimientos sobre la resolución del caso.



Providencia

II. CATEGORÍAS SLA

N°	CATEGORIZACIÓN	SLA
1	Sistemas Municipales	
	Instalación por Mesa de Servicios	8 HR
	Actualización por mesa de Servicios	
	Instalación por área Sistemas	
	Actualización por área Sistemas	
	Crear Cuenta	12 HR
	Recuperar Contraseña	3 HR
	Dar de Baja Usuario y Contraseña	12 HR
	Solicitud de Configuraciones de aplicaciones Municipales	8 HR
	Desinstalar	12 HR
	Estimación Esfuerzo modificación Sistema	72 HR
	Parametrización	72 HR
	Soporte	72 HR
	Otros	72 HR
2	Impresoras y Scanner	
	Instalación	8 HR
	Reemplazo	3 HR
	Configuración	8 HR
	Traslado de impresora, scanner, MFP.	24 HR
	Revisión de impresora, scanner, MFP.	40 min
	Retiro	24 HR
	Insumos Impresoras	
	Instalación	1 HR - 2 HR
	Retiro	2 HR
3	Hardware	
	Cambio Mouse	8 HR
	Cambio Teclado	
	Cambio Monitor	
	Retiro Monitor	24 HR
	Preparación PC/Notebook	6 HR
	Instalación PC/Notebook	30 min
	Cambio PC/Notebook por falla	1 HR
	Formateo PC/Notebook	6 HR
	Revisión equipos	40 min
	Retiro PC/Notebook	24 HR
	Instalación Proyector	30 min
	Traslado de equipos	24 HR
	Retiro Proyector	3 HR
	Instalación Componentes/Periféricos PC	30 min
	Cambio Componentes/Periféricos PC	30 min.
	Retiro Componentes/Periféricos PC	24 HR
	Instalar Webcam	8 HR
	Cambiar Webcam	8 HR
	Cambio Cables	8 HR



4	Software	
	Instalar S.O.	3 HR
	Actualizar S.O.	12 HR
	Instalar Aplicación Standard	8 HR
	Actualizar Aplicación Standard	8 HR
	Eliminar Aplicación Standard	8 HR
	Instalar Ofimática	3 HR
	Actualizar Ofimática	8 HR
	Instalar Aplicación Especifica	8 HR
	Actualizar Aplicación Especifica	8 HR
	Eliminar Aplicación Especifica	8 HR
	Instalar Bases de Datos	8 HR
	Actualizar Bases de Datos	8 HR
5	Correo	
	Instalar	8 HR
	Actualizar	8 HR
	Crear	8 HR
	Modificar	8 HR
	Eliminar	8 HR
6	Redes	
	Chequear Punto de Red	3 HR
	Cambio Punto de Red	48 HR
	Habilitación Punto de Red	48 HR
	Trasladar Punto de Red	12 HR
	Creación Cuenta de Red	3 HR
7	Servicios	
	Chequear Enlaces de Datos	1 HR
	Caída de Enlace de Datos	48 HR
	Permiso a Carpetas (Acceso) - Hosting Interno	1 HR
	Permiso a Carpetas (Conexión) - Hosting Interno	1 HR
	Recuperación de archivos - Hosting Interno	48 HR
	Chequear Turnomático	6 HR
Cambio rollo de papel	1 HR	



III.- PRIORIDADES DE SLA:

PRIORIDAD	DEFINICIÓN	DETALLE
Urgente	Un problema que afecta una aplicación crítica de la Municipalidad, que tiene plazos que se pueden vencer (problema sensible al tiempo) y tiene impacto directo e inmediato sobre el usuario final. Afecta a unidad en proceso masivo (patentes, permisos de circulación, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ● Problemas de la red ● Problemas en atención de público ● (Catastro, Rentas, P. Circulación, Tesorería, Edificación, Juzgados) ● Caída masiva de sistemas ● Caída masiva servicio de internet ● Caída masiva por conectividad del o los enlaces de datos ● Caída masiva por correo electrónico ● Virus ● Caída servidor de impresión
Alta	Un problema que afecta aplicaciones críticas de la Municipalidad, es sensible al tiempo, tiene impacto indirecto sobre el usuario final, pero una solución interina y/o transitoria está disponible.	<ul style="list-style-type: none"> ● Directores/Concejales Conexión Punto de red ● Problemas de impresión en Dependencias ● Equipos que no encienden
Media	Un problema que afecta la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales, inhibe productividad, pero hay trabajo en torno a, el problema no es sensible al tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Lentitud ● Memoria virtual equipo ● Reinicio reiterado del equipo ● Cambio teclado/mouse ● Cambios de contraseñas ● Configuración impresor
Baja	Un problema que afecta documentación, procesos o procedimientos, no tiene impacto en la capacidad de los usuarios de realizar operaciones normales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Configuración y actualización de Software ● Capacitaciones

IV.- OTROS SLA:

Equipamiento, evaluación presencial para diagnóstico	Hasta 4 horas hábiles, desde informado a servicio de garantía.
Equipamiento, reemplazo por falla en garantía	Hasta 8 horas hábiles, desde informado y realizado el diagnóstico. La empresa debe disponer de equipo de reemplazo en forma local para no entorpecer la jornada de trabajo del usuario, mientras se gestiona garantía.
Uptime Servicio de Parchado y despliegue de aplicativos	99,5% mes
Plataforma de Backup	99,5% mes
Solución de Seguridad	99,5% mes
Solución Encuesta Satisfacción	Operatividad 6 días x 12 horas
Solución Control de Inventario	Operatividad 6 días x 12 horas

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIO INTEGRAL DE ARRIENDO DE COMPUTADORES CON SOPORTE”

PERFILES DEL PERSONAL EXTERNO DEL SERVICIO

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

PERFIL CONTRAPARTE CONTRATO / SERVICIO	
Cantidad Asociada el Perfil	1 (en dependencias de la empresa)
Nivel de Estudios	Profesional (con experiencia en área TI)
Certificaciones	Certificado en ITIL
Conocimientos	ITIL (certificado), en tanto, para ISO 9001, ISO 20000, ISO 27001 no requiere estar certificado, pero sí manejar conceptos
Años de Experiencia	Mínimo 3 años en prestación de soporte a usuarios con personal a su cargo
Trabajos Previos Acreditados	Personal a su cargo y contratos de servicios de similar índole al de esta licitación
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> ● Proactiva ● Buen vocabulario ● Excelente presentación ● Calidad en el servicio prestado al usuario final ● Habilidades para organizar y controlar grupos de trabajo
Otros	Manejo Software Gestión Tickets (proporcionado y capacitado por la Municipalidad)

PERFIL SUPERVISOR TÉCNICOS	
Cantidad Asociada el Perfil	1 (in-situ)
Nivel de Estudios	Técnico ó Profesional (estudios ó titulado en área TI)
Certificaciones	Ninguna
Conocimientos	ITIL (no requiere estar certificado, sí manejar conceptos)
Experiencia	Mínimo 2 años en prestación de soporte a usuarios con personal a su cargo
Trabajos Previos Acreditados	Jefatura en mesa de soporte TI
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> ● Proactiva ● Buen vocabulario ● Excelente presentación ● Calidad en el servicio prestado al usuario final ● Habilidades para organizar y controlar grupos de trabajo
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo Software Gestión Tickets (proporcionado por la Municipalidad) ● Software (S.O Microsoft y Ofimática) ● Hardware ● Redes (Protocolo TCP/IP) ● Manejo en gestión de consola de Antivirus propuesto en solución del oferente , tipo Cylance actualmente utilizado por la municipalidad a partir de 01 de enero 2023.



PERFIL TECNICOS IN-SITU	
Cantidad Asociada el Perfil	● 3 (in-situ)
Nivel de Estudios	Técnicos (cursando estudios ó titulado en área TI)
Certificaciones	Ninguna
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de hardware en computadoras e impresoras, sus partes, detección de errores, instalación y configuración de los mismos. ● Conocimiento en uso y configuración de software de ofimática. ● Conocimientos de redes y pruebas básicas a nivel de conectividad (Ej. Ping, netstat, arp, nslookup, etc.) ● Conocimiento en el uso de navegadores, tal como Internet Explorer, Edge, Chrome y Mozilla. ● Conocimiento de software y herramientas para comunicación a través de Internet como Skype y Hangout. Otras soluciones en la nube, Drive, DropBox, etc. ● Conocimiento en el uso, instalación y configuración de sistemas operativos Microsoft versiones XP, 7, 8.1 y 10. ● Instalación y configuración de software de seguridad como antivirus, antispyware, etc. ● Instalación y configuración de clientes de bases de datos o conexiones ODBC para Oracle, SQL y Mysql. ● Configuración de clientes de correo. ● Conocimientos en configuraciones de sistemas móviles IOS y Android.
Experiencia	Mínimo 12 meses
Trabajos Previos Acreditados	Técnico mesa de soporte en software y hardware
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> ● Proactiva ● Buen vocabulario ● Excelente presentación ● Calidad en el servicio prestado al usuario final
Otros	<ul style="list-style-type: none"> ● Manejo Software Gestión Tickets (proporcionado por la Municipalidad) ● Conocimiento de los procedimientos propios de la empresa para labores relacionadas a la preparación de computadores y su implementación en entornos corporativos.

PERFIL TECNICOS INSTALADORES (IMPLEMENTACIÓN MENSUAL) Y TÉCNICOS DE MANTENIMIENTO	
Cantidad Asociada el Perfil	<ul style="list-style-type: none"> ● Para instalación de equipos en arriendo, la cantidad que asigne el oferente para cumplir con propuesta de plan de implementación de computadores arrendados. ● Para técnicos de mantenimiento, la cantidad que asigne la empresa para cumplir con el plan anual de mantenimiento de computadores.
Nivel de Estudios	Técnicos recién egresados
Certificaciones	Ninguna
Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> ● Conocimiento de hardware en computadoras, detección de errores, instalación y configuración de los mismos. ● Uso herramientas de clonación o migración de datos. ● Conocimiento en uso y configuración de software de ofimática. ● Pruebas básicas a nivel de conectividad.



Providencia

	<ul style="list-style-type: none">● Conocimiento en el uso y configuración de navegadores, tal como Internet Explorer, Edge, Chrome y Mozilla.● Conocimiento en el uso, instalación y configuración de sistemas operativos Microsoft versiones XP, 7, 8.1 y 10.● Instalación y configuración de software de seguridad como antivirus, antispyware, etc.
Experiencia	Mínimo 3 meses
Trabajos Previos Acreditados	Técnico mesa de soporte, mantenimiento en software y hardware ó técnico participante en procesos de migración de equipamiento de escritorio.
Actitud	<ul style="list-style-type: none">● Proactiva● Buen vocabulario● Excelente presentación● Calidad en el servicio prestado al usuario final
Otros	Manejo herramientas de migración de datos.

- Los curriculums finales deberán ser entregados a posterior de la apertura de ofertas y previo a la firma del contrato.
- La Municipalidad, analizará y verificará el cumplimiento de los perfiles del personal presentado en los curriculums propuestos por el oferente adjudicado, siendo necesaria una entrevista previa de selección.
- La Municipalidad, podrá solicitar el cambio del personal designado al servicio, en caso justificado y habiéndose realizado previos reclamos y de no haber existido cambios al respecto, en cualquier momento de la vigencia del contrato, siendo su formalidad a través del Libro de Servicios dentro de los plazos acordados por ambas partes. Si fuese necesario y en calidad de urgente el cambio, por razones de calidad del servicio, el oferente deberá asignar técnico temporal de reemplazo hasta la definición final para el puesto vacante.

<i>Tomo conocimiento de los perfiles solicitados, dando fé, que se cumplirá y contará con personal calificado para la prestación de los servicios licitados.</i>	
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	