



PROVIDENCIA, 16 ABR 2019

EX. N° 575 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada.-

CONSIDERANDO: Que mediante Memorando N°9.422 de fecha 15 de Abril de 2019, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública de "SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".-

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas, y Bases Técnicas que regirán la propuesta pública de "SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto.-

2.- Llámase a propuesta pública de "SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".-

3.- **REUNION INFORMATIVA VOLUNTARIA:** El día 23 de Abril de 2019 a las 11:00 horas, en la Sala de Reuniones de la SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N°963 (Edificio Estacionamientos Subterráneos).-

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 12:00 horas del día 30 de Abril de 2019.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 7 de Mayo de 2019.-

6.- **ENTREGA GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:** Hasta las 13:30 horas del día 16 de Mayo de 2019, en la DIRECCION DE SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Avda. Pedro de Valdivia N°963, 2° Piso.-

7.- **FECHA CIERRE RECEPCION DE OFERTAS:** A las 15:30 horas del día 16 de Mayo de 2019.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRONICA:** A las 16:00 horas del día 16 de Mayo de 2019.-

9.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida, efectiva y en primera instancia, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto de \$1.000.000.-, con vigencia hasta el 20 de Julio de 2019.-

10.- La encargada del proceso es doña DENISSE PAULINA LOPEZ SEPULVEDA, de la Secretaría Comunal de Planificación.-

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, las Bases Administrativas, 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 16 de Abril de 2019.-

Handwritten signature in blue ink.

HOJA N° 2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 575 / DE 2019.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública de “SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- LEONOR GUTIERREZ RIVERA
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE
- KATIA HUNT CORTES
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL
- JOSE ROCHA ARCE
RUT.N° [REDACTED]
DIRECCION DE COMUNICACIONES
- MARCELO MADRID DIAZ
RUT.N° [REDACTED]
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION
- FELIPE FREZ ROJAS
RUT.N° [REDACTED]
ADMINISTRACION MUNICIPAL

Anótese, comuníquese y archívese.


MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL
MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
Alcaldesa (S)

RZG/MRMQ/IMYJ/cbo.-

Distribución:

Interesados
Secretaría Comunal de Planificación
Administración Municipal
Dirección de Atención al Contribuyente
Dirección de Comunicaciones
Dirección de Administración y Finanzas
Dirección de Control
Archivo
Decreto en Trámite 11231



Memorando N° 9422
Antecedente :No hay.
Materia :Solicita aprobación llamado a licitación pública para el "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".

PROVIDENCIA, 15 ABR. 2019

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
A : EVELYN MATTHEI FORNET
ALCALDESA

*Secretaría Municipal
para Decretar*

De acuerdo a lo establecido en el artículo 21 letra e) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, adjunto remito a Ud. expediente de licitación para el llamado a Propuesta Pública para el "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", para su consideración y trámites correspondientes.

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

- Leonor Gutiérrez Rivera, Rut. N° [REDACTED], Dirección de Atención al Contribuyente
- Katia Hunt Cortes, Rut. N° [REDACTED], Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- José Rocha Arce, Rut. N° [REDACTED], Dirección de Comunicaciones
- Marcelo Madrid Díaz, Rut. N° [REDACTED], Secretaría Comunal de Planificación.
- Felipe Frez Rojas, Rut. N° [REDACTED], Administración Municipal.

La funcionaria responsable administrativa de esta licitación es Denisse López Sepúlveda, del Departamento de Licitaciones y Concesiones, y el responsable técnico es Carlos González Villa, de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

Saluda atentamente a Ud.,

*OB 909
16-4-2019*

[Signature]
PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

[Signature]
RRC/DVS

 V°B° Dirección Control	 V°B° Administración Municipal	 V°B° Alcaldesa
----------------------------	-----------------------------------	--------------------

Distribución/
• Archivo correlativos 2019.
• Archivo "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".



LICITACIÓN PÚBLICA

“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”

CRONOGRAMA DE LICITACIÓN

Publicación en Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	16 de abril de 2019
Reunión Informativa, de carácter voluntaria, en la Sala de Reuniones de la Secretaría Comunal de Planificación, ubicada en Pedro de Valdivia N°963 (Edificio Estacionamientos Subterráneos), a las 11:00 horas.	23 de abril de 2019
Presentación de consultas hasta las 12:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	30 de abril de 2019
Entrega de Aclaraciones y Respuestas a Consultas desde las 20:00 horas a través del Portal Mercado Público www.mercadopublico.cl	07 de mayo de 2019
Entrega de Garantía de seriedad de la oferta, en Dirección de Secretaria Municipal (Pedro de Valdivia 963) hasta las 13:30 horas.	16 de mayo de 2019
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas a las 15:30 horas.	16 de mayo de 2019
Fecha Acto de Apertura Electrónica a las 16:00 horas.	16 de mayo de 2019



BASES ADMINISTRATIVAS

Licitación Pública	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
Financiamiento	Presupuesto Municipal

1. GENERALIDADES

ARTÍCULO N°1 DE LA LICITACIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante **la Municipalidad**, requiere contratar el “**SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING**”, en modalidad de arriendo de software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de los sistemas, el hardware necesario para su operación, la conectividad, la implementación, puesta en marcha y soporte mensual a usuarios por un plazo de 48 meses. Lo anterior, en el marco de la mejora continua, optimización y eficiencia de los servicios y recursos.

El servicio debe constar de la provisión de una solución en plataforma(s) cloud bajo modalidad SaaS, que permita cubrir los requerimientos del Departamento de Atención a los Vecinos (DAV) y de la Dirección de Comunicaciones. Al respecto:

- La solución para el DAV como prioridad inicial debe asegurar la continuidad del proceso de atención de requerimientos de vecinos y usuarios, permitir la gestión de flujos del proceso (recepción, derivación y entrega de respuesta a los requerimientos), incorporar una solución chatbot integrada desde el portal web;
- la solución para la Dirección de Comunicaciones, debe permitir gestionar las distintas Redes Sociales de forma centralizada, integrarlas al proceso del DAV (gestión de respuestas) y contar con plataforma de Mailing para marketing y difusión digital hacia los vecinos.

De esta forma, la presente contratación considera lo siguiente:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PLAZO ASOCIADO
Servicio N°1: Implementación y Puesta en Marcha	Considera el levantamiento, análisis de todos los requerimientos, migración de datos, desarrollo, integración, implementación, capacitación y puesta en marcha de LA SOLUCION del DAV, Plataforma para la Gestión de Redes Sociales y Mailing.	Entre 45 y 120 días corridos. (incluye 15 días corridos de marcha blanca).
Servicio N°2: Soporte Mensual	Considera la disposición y disponibilidad de la solución y todos los componentes necesarios para prestación de los servicios asociados, así como también su mantención y ajustes para la continuidad del servicio, según el requerimiento del servicio indicado en Bases Técnicas.	48 meses, a contar de la recepción conforme del Servicio N°1.

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

ARTÍCULO N°2 TIPO DE CONTRATACIÓN Y PRESUPUESTO

La presente contratación se realizará bajo la modalidad **A SUMA ALZADA Y A PRECIOS UNITARIOS**, debiendo el oferente considerar en su oferta la cantidad de recursos necesarios para la óptima prestación del servicio siendo de su exclusiva responsabilidad, proveer de todos los materiales, equipamiento, recursos humanos y actividades que sean necesarios para brindar un servicio de excelencia, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad en el plazo que se indique.

Asimismo, se señala que el presupuesto referencial para el completo desarrollo de este contrato, asciende a un total de **\$230.000.000**. (doscientos treinta millones de pesos). Cabe hacer presente que este es un presupuesto “referencial”, por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que una vez aplicada la pauta de evaluación el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que supere dicho presupuesto, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.





ARTÍCULO N°3 MARCO NORMATIVO DE LA LICITACIÓN

La contratación se regirá por las condiciones, características y detalle de ejecución del contrato, establecidas en las presentes bases administrativas, bases técnicas, aclaraciones y las respuestas a las consultas, por los términos del contrato y demás antecedentes del proceso y, las normas de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su Reglamento contenido en el Decreto 250 del año 2004, del Ministerio de Hacienda. Supletoriamente, se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de ellas, las normas de Derecho Privado.

ARTÍCULO N°4 REQUISITOS Y CONDICIONES DE LOS OFERENTES

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

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

ARTÍCULO N°5 DE LAS CONSULTAS Y ACLARACIONES

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

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

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

ARTÍCULO N°6 DE LA REUNIÓN INFORMATIVA

La presente licitación contempla una **Reunión Informativa de carácter voluntaria**, a realizarse en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, ubicada en Av. Pedro de Valdivia 963, en fecha y hora indicada en el Cronograma de Licitación.

Se deja de manifiesto la importancia de la asistencia, para comprender los principales aspectos del requerimiento y de este modo ofertar de mejor manera. Una vez iniciada esta reunión se levantará un "Acta de Asistencia" la cual deberá ser suscrita por todos los participantes y posteriormente será publicada dentro de los antecedentes de la licitación a través del portal www.mercadopublico.cl, los participantes interesados que no hayan asistido a esta actividad (y que por ende no se encuentren inscritos en el acta de asistencia), **no** serán marginados del proceso licitatorio".

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

ARTÍCULO N°7

Para que una oferta se considere válida, deberá cumplir con las disposiciones establecidas en estas Bases. Asimismo, la presentación de las ofertas implica para quien las haga, el reconocimiento de los antecedentes y condiciones establecidas en las presentes Bases y su aceptación total, pura y simple, para todos los efectos legales. Además, todos los antecedentes deberán ser presentados en idioma español, si hubiese antecedentes en otro idioma deberá adjuntarse su traducción.





ARTÍCULO N°8

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

3. DE LOS ANTECEDENTES PARA PRESENTAR LAS OFERTAS

ARTÍCULO N°9

Antes de la fecha y hora de cierre de la licitación, los proponentes deberán ingresar al Portal www.mercadopublico.cl sus ofertas, en formato digital (sin perjuicio de lo señalado en A.1), clasificando los antecedentes en tres anexos denominados:

A	Antecedentes Administrativos
B	Antecedentes Técnicos
C	Oferta Económica

La totalidad de los antecedentes señalados a continuación, deberán venir sin enmendaduras ni alteraciones. Cualquier error u omisión, será responsabilidad del oferente y podrá motivar que la oferta sea declarada inadmisibles si la comisión evaluadora así lo determina. **Se aceptará sólo una oferta por oferente en el Portal, de lo contrario se declarará inadmisibile la oferta.**

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

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

A.1. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA	<p>Para participar del presente proceso licitatorio se considera como requisito de admisibilidad de las ofertas la presentación de una "garantía de seriedad" de ésta. Se aceptará cualquier instrumento de garantía, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida, efectiva y en primera instancia. la cual podrá otorgarse física o electrónicamente, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> EN FORMA DIGITAL: En los casos en que se otorgue una garantía electrónica, ésta deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y deberá ser ingresada antes de la fecha y hora de cierre del proceso, dentro de los Anexos Administrativos de la oferta a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, debiendo ser del todo legible, incluyendo su código de validación y/o verificación. EN FORMA FÍSICA: Si la garantía de seriedad de la oferta no fuera electrónica, el proponente deberá hacerla llegar de forma "física" (dentro de un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la licitación en el anverso) a la Secretaría Municipal, ubicada Pedro de Valdivia N°963, Providencia, hasta las 13:30 horas de la "FECHA DE CIERRE" del proceso en el Portal www.mercadopublico.cl. <p>Cualquiera sea la garantía, deberá ser tomada por el oferente, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <table border="1"> <tr><td>Emítase a favor de</td><td>Municipalidad de Providencia</td></tr> <tr><td>Rut</td><td>69.070.300-9</td></tr> <tr><td>Por un monto igual o superior</td><td>\$ 1.000.000 (un millón pesos).</td></tr> <tr><td>Con la siguiente glosa según corresponda</td><td>Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".</td></tr> <tr><td>A ser presentada en</td><td>Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.</td></tr> <tr><td>Validez</td><td>La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 20 de julio de 2019.</td></tr> </table>	Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia	Rut	69.070.300-9	Por un monto igual o superior	\$ 1.000.000 (un millón pesos).	Con la siguiente glosa según corresponda	Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública " SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING ".	A ser presentada en	Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.	Validez	La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 20 de julio de 2019.
Emítase a favor de	Municipalidad de Providencia												
Rut	69.070.300-9												
Por un monto igual o superior	\$ 1.000.000 (un millón pesos).												
Con la siguiente glosa según corresponda	Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación pública " SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING ".												
A ser presentada en	Dirección de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, comuna de Providencia. Los Oferentes deberán tener presente que el horario para la entrega del documento es de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30 horas y el día viernes de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 16:30 horas.												
Validez	La Garantía citada deberá tener una vigencia hasta el 20 de julio de 2019.												





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

✓ **SOLO EN FORMA DIGITAL:**

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como "ANEXOS ADMINISTRATIVOS", los siguientes documentos e información solicitada en los siguientes formularios:

A.2	FORMULARIO N°1 "INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE" , debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente se individualiza.
A.3	FORMULARIO N°2 "RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE SOCIEDADES OFERENTES" , si el oferente es persona jurídica, debidamente firmado por el oferente o el representante legal respectivo.
A.4	EN CASO DE SER EL OFERENTE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP). Se deberá informar el nombre de las sociedades de ésta y adjuntar el Formulario N°1 el que deberá ser debidamente completado y firmado por cada miembro de la UTP. Al ser una contratación superior a 1.000 UTM, el documento que acredita la UTP deberá entregarse como Instrumento Público al momento de la firma del Contrato.
A.5	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES LABORALES Y PREVISIONALES , emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que el oferente registra al momento de efectuar el trámite, el que debe estar vigente a la fecha de apertura de la propuesta (Formulario F-30).
A.6	FORMULARIO N°3 "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE" , debidamente firmado por el oferente (si es persona natural) o el representante legal (en caso de ser persona jurídica), la cual incluye: <ul style="list-style-type: none"> Declaración de no haber sido condenado, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1º, del artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas). Declaración de no tener las inhabilidades establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y; Declaración de no estar la persona jurídica oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, del artículo 8º y 10º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas. *Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores, esta declaración debe ser presentada por cada uno de los integrantes.

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

Todos los documentos y certificados solicitados, deberán estar vigentes a la fecha de recepción y apertura de las ofertas.

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como "ANEXOS TÉCNICOS", los siguientes documentos e información solicitada en los siguientes formularios:





B.1 FORMULARIO N°4 “EXPERIENCIA DEL OFERENTE”, debidamente firmado por el oferente o su representante legal, a través del cual el oferente declara:

Tipos de experiencias que se requieren	Servicios SaaS (software as a Service) para sistemas del tipo Gestión de Requerimientos de Clientes (CRM), gestión de Redes Sociales y/o Mailing corporativo.
Respecto de los plazos de la experiencia que declara	Deberán referirse a contratos desarrollados desde el año 2015 en adelante, ya sean ejecutados o en ejecución.
Respecto del mandante	Se aceptarán experiencias prestadas tanto a instituciones públicas como privadas.

Cada una de las experiencias declaradas en el Formulario N°4 deberán acreditarse con cualquiera de los siguientes antecedentes:

CERTIFICADOS EMITIDOS POR EL MANDANTE

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

- a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a la prestación de servicios referidos a la materia de la licitación.
- b) Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- c) Identificación de Institución mandante.
- d) Nombre, firma y datos de contacto del responsable que lo suscribe, debidamente timbrado.

CONTRATOS

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

- a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a la prestación de servicios referidos a la materia de la licitación.
- b) Vigencia: fecha de inicio y término, o fecha de inicio y duración.
- c) Identificación de Institución mandante.

OTROS

Otro modo de acreditar la experiencia, **sólo para el caso de tratarse de experiencias con servicios públicos**, podrá ser, además de lo anterior, a través de la presentación de Actas de recepción definitiva del servicio, Órdenes de Compras o Decretos de Adjudicación:

Además, se debe hacer presente que para considerar válida la experiencia que se acredite con cualquiera de estos medios, éstos deberán contener a lo menos la siguiente información:

- a) Nombre u Objeto de la contratación, donde se indique que el contrato correspondió a la prestación de servicios referidos a la materia de la licitación.
- b) Vigencia: fecha de inicio y término, o duración.

La Comisión Evaluadora tendrá la facultad para determinar si estos documentos presentados por los oferentes cumplen con los contenidos y requisitos necesarios de acuerdo al presente punto, y podrá complementar información la información con aquella disponible en el portal mercado público.

- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.
- En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", se admitirá la experiencia que puedan acreditar todos los integrantes de ésta de acuerdo a sus experiencias individuales, las que se imputarán íntegramente a la UTP. La experiencia de la UTP será la experiencia que sumen todos sus integrantes individualmente. Para dicho efecto, deberán acompañar el Formulario N° 4 por cada uno de los proveedores integrantes de la UTP, adjuntando para cada experiencia declarada la acreditación detallada en el presente punto, si fuera el caso.
- Las personas naturales, jurídicas o UTP que deseen participar y que no cuenten con la experiencia señalada, deberán indicarlo en Formulario N°4 de "Experiencia del oferente" e ingresarlo de igual forma en el Portal www.mercadopublico.cl, firmado por el oferente o su Representante Legal.
- Toda la documentación que respalde la información indicada en el Formulario N°4, deberá ser ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexo Técnico. **Sólo se aceptará y evaluará la información que posea respaldo en los términos expresados en este punto.** Por tanto, el oferente que no acredite correctamente la totalidad de su experiencia declarada en Formulario N°4, será evaluado conforme a su experiencia acreditada en los términos señalados en el presente punto (B.1).
- El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, sea durante la evaluación de las ofertas o en cualquier otro momento, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el Oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso o el término anticipado de contrato si es que ya estuviese adjudicado y se comprueba con posterioridad dicha irregularidad, además de hacersele efectivas las Garantías entregadas las que pasarán a total beneficio municipal.





	<ul style="list-style-type: none"> No serán considerados aquellos certificados que den cuenta de un trabajo bajo la figura de subcontratación, así como tampoco contrataciones donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato, por causas imputables al oferente.
B.2	<p>FORMULARIO N°5 “PROPUESTA TÉCNICA”, Como parte de los antecedentes necesarios para realizar la respectiva evaluación, cada oferente deberá presentar un documento denominado Propuesta Técnica, éste se podrá desarrollar en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el presente Formulario N°5 manteniendo su estructura.</p> <p>En caso de requerir adjuntar documentación anexa como folletos con características técnicas, éstos deben ser incluidos en dicha propuesta, en el correspondiente punto específico.</p> <p>El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono “anexos técnicos” del Portal Mercado Público, debe indicar claramente el nombre “PROPUESTA TÉCNICA”.</p> <p>Una vez realizada la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora revisará las ofertas técnicas presentadas por cada oferente, luego de esto citará a cada uno de ellos a una reunión de validación denominada “exposición técnica”, en ésta cada proponente expondrá su oferta técnica explicando cómo aborda el sistema propuesto cada una de las funcionalidades críticas (prioridad 1) y las que deberán ser demostradas mediante una prueba práctica.</p> <p>De esta exposición se levantará un acta (la cual se encuentra publicada bajo el nombre Anexo N°1 “Acta de Verificación de Requisitos de Admisibilidad Técnica”) en la cual se señalará el cumplimiento o incumplimiento de cada una de las funcionalidades críticas de prioridad N°1. Esta acta será completada por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal www.mercadopublico.cl con el resultado de la licitación.</p> <p>Cabe hacer presente que en esta exposición se validarán el cumplimiento de “todas” las funcionalidades críticas, si es que la comisión constatará el cumplimiento de éstas en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica. En el caso de que no se constatará el 100% de cumplimiento de dichas funcionalidades se procederá a declarar “INADMISIBLE” esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter “obligatoria”.</p> <p>La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante.</p> <p>Estas exposiciones tendrán una duración máxima de 4 horas por proponente y podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente.</p> <p>La dependencia en que se realice esta actividad contará con un computador con conexión a internet y sistema de proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***</p>

C. OFERTA ECONÓMICA

Para efectos de ingresar su oferta a través del Portal www.mercadopublico.cl, el proponente deberá considerar el punto III del Item A) del Formulario N°6, correspondiente al Valor Total Contrato (Neto), en UF.

Los oferentes deberán adjuntar en forma electrónica, ingresando al portal www.mercadopublico.cl como **anexo económico**, el siguiente formulario:

C.1	<p>FORMULARIO N°6 “CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS”, debidamente firmado por el oferente o su representante legal. A través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por:</p> <p>A. SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING: El que considera el valor por:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA (POR ÚNICA VEZ), cuyo plazo de ejecución <u>deberá ser ofertado en este mismo formulario, cabe hacer presente que en ningún caso podrá ser inferior a 45 días corridos ni superior a 120 días corridos</u> (de lo contrario la oferta se declarará inadmisibile). II. SERVICIO N°2: SOPORTE MENSUAL, el que considera el valor mensual y el valor por los 48 meses de servicio, a partir de la recepción del Servicio N° 1.
------------	---



<p>III. VALOR TOTAL CONTRATO (NETO)</p> <p>B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS: A través del cual el proponente deberá ofertar el valor de cada una de las partidas comprendidas en este listado, el cual será utilizado para los eventuales aumentos y/o disminuciones del servicio. Se hace presente que todos estos valores deberán incluir gastos generales, utilidades e impuestos.</p> <p>El oferente deberá indicar el valor a ofertar por cada partida, de lo contrario, su oferta se declarará inadmisibles.</p> <p>Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. A vía sólo enunciativa se considerarán todos los gastos de servicios profesionales, materiales, capacitación, instalación, vehículos y equipos de trabajo, elementos de seguridad, otros servicios, derechos, impuestos, costos de garantías, como asimismo seguros por riesgos, derechos notariales y en general, todo gasto necesario para la correcta ejecución del servicio.</p> <p>Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario con ocasión adecuado cumplimiento del contrato.</p> <p>***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE 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°7	:	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
Formulario N°8	:	DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO
Formulario N°9	:	CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

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

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

4. DEL ACTO DE APERTURA DE LAS OFERTAS

ARTÍCULO N°10 DE LA INDISPONIBILIDAD DEL PORTAL Y OTROS

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

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

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

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





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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO N°12

La inexistencia de cualquier antecedente requerido en el artículo N°9 (siempre y cuando no se refiera a alguno de aquellos antecedentes en que se señaló expresamente que su presentación constituyen un requisito de admisibilidad de las ofertas), quedará registrado en el Acta de Apertura Municipal, siendo posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de algún antecedente, se declarará inadmisibile la oferta o se le solicitará a través del foro “Aclaraciones Ofertas” la información faltante u omitida.

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

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

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

ARTÍCULO N°13

La evaluación de las ofertas se realizará a través de una Comisión Evaluadora, encargada de estudiar, analizar y calificar las ofertas, constituida por cinco funcionarios municipales:

- 1 funcionario de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital
- 1 funcionario de la Administración Municipal
- 1 funcionario de la Secretaría Comunal de Planificación
- 1 funcionario de la Dirección de Atención al Contribuyente
- 1 funcionario de la Dirección de Comunicaciones

Quienes emitirán el correspondiente Informe de Evaluación.

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



dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del Sistema de Información del Portal.

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

La Comisión Evaluadora podrá interpretar antecedentes o efectuar cálculos de los documentos presentados por el oferente, sin que signifiquen una situación de privilegio o una modificación de la oferta respectiva. Asimismo, podrá efectuar consultas y/o solicitar aclaraciones o precisiones a los antecedentes presentados por los oferentes, sin que exista un límite determinado de solicitudes de consultas y/o aclaraciones sobre una determinada materia.

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

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

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																																																														
1.OFERTA ECONÓMICA	70%	<p>1.1. (90%) Formulario N°6, ítem A) SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING, a través del cual se evaluará el costo total del servicio (servicio de implementación y puesta en marcha + Soporte del sistema por 48 meses). El total del puntaje lo recibirá la oferta más económica y el resto de ellas se evaluará del siguiente modo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{(\text{Mejor Oferta Económica Total})}{\text{Oferta Económica Total (Oferente X)}} * 100 * 90\%$ </div>																																																														
		<p>1.2. (10%) Formulario N°6, ítem B) Listado de Precios Unitarios. La evaluación de este criterio se realizará considerando cada ítem del listado de precios unitarios y la subponderación que se le ha asignado a cada una de dichas partidas, de acuerdo a lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UN.</th> <th>POND</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Desarrollador Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Desarrollador Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Analista de Procesos Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>5%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Analista de Procesos Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>5%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>7</td><td>Arquitecto de Software Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>8</td><td>Arquitecto de Software Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>9</td><td>Dbá Oracle / Sql Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>10</td><td>Community Manager Redes Sociales, valor por hora</td><td>Hora</td><td>1%</td></tr> <tr><td>11</td><td>Community Manager Redes Sociales, valor por mes</td><td>Mes</td><td>1%</td></tr> <tr><td>12</td><td>Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora</td><td>Hora</td><td>1%</td></tr> <tr><td>13</td><td>Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes</td><td>Mes</td><td>1%</td></tr> <tr><td>14</td><td>Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil</td><td>Hora No hábil</td><td>8%</td></tr> <tr><td>15</td><td>Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil</td><td>Hora No hábil</td><td>8%</td></tr> </tbody> </table> <p>Se evaluará cada ítem de acuerdo a la siguiente fórmula de cálculo:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\frac{(\text{Mejor Oferta Económica})}{\text{Oferta Económica (Oferente X)}} * 100 * \text{POND del ítem respectivo}$ </div>	ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND	1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%	2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%	3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%	4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%	5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%	6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%	7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%	8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%	9	Dbá Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%	10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%	15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil
ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND																																																													
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%																																																													
4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%																																																													
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
9	Dbá Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%																																																													
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%																																																													
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%																																																													
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%																																																													
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%																																																													
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%																																																													





		Luego se realizará la sumatoria de los puntajes obtenidos de cada oferente y su resultado será multiplicado por 10%. TOTAL PUNTAJE 1, OFERTA ECONOMICA: TOTAL PUNTAJE OFERTA ECONÓMICA = (PTJE. 1.1 + PTJE. 1.2) X 70%														
2.EXPERIENCIA	20%	Formulario N°4, a través del cual se evaluará la experiencia declarada y debidamente acreditada, de acuerdo a la siguiente pauta: <table border="1"> <thead> <tr> <th>N° DE EXPERIENCIAS</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita correctamente 5 o más contratos</td> <td>100*20%</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 4 contratos</td> <td>80*20%</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 3 contratos</td> <td>60*20%</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 2 contratos</td> <td>40*20%</td> </tr> <tr> <td>Acredita correctamente 1 contrato</td> <td>20*20%</td> </tr> <tr> <td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	N° DE EXPERIENCIAS	Puntaje	Acredita correctamente 5 o más contratos	100*20%	Acredita correctamente 4 contratos	80*20%	Acredita correctamente 3 contratos	60*20%	Acredita correctamente 2 contratos	40*20%	Acredita correctamente 1 contrato	20*20%	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos
N° DE EXPERIENCIAS	Puntaje															
Acredita correctamente 5 o más contratos	100*20%															
Acredita correctamente 4 contratos	80*20%															
Acredita correctamente 3 contratos	60*20%															
Acredita correctamente 2 contratos	40*20%															
Acredita correctamente 1 contrato	20*20%															
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos															
3.PLAZO DE IMPLEMENTACION	9%	Formulario N°6, a través del cual se evaluará el plazo del Servicio Implementación y puesta en marcha en días corridos para el servicio 1. Este plazo se evaluará del siguiente modo: $\frac{\text{Menor Plazo Ofertado} * 100 * 9\%}{\text{Plazo (Oferente x)}}$														
4.CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%	Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla: <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</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, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl</td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%	Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos								
DETALLE	PUNTAJE															
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en www.mercadopublico.cl	100*1%															
Ofertas que no cuenten con la condición señalada precedentemente.	0 puntos															
PUNTAJE FINAL = TOTAL PUNTAJE 1 + TOTAL PUNTAJE 2 + TOTAL PUNTAJE 3 + TOTAL PUNTAJE 4																

ARTÍCULO N°14 DEL INFORME DE LA COMISIÓN EVALUADORA

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

6. DE LA ADJUDICACIÓN

ARTÍCULO N°15

La Municipalidad realizará la adjudicación del “**SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING**”, a la oferta que estime más conveniente a los intereses de la Municipalidad, siendo éste el que, de acuerdo a los resultados de la evaluación, obtenga mayor puntaje final conforme a la Metodología y Pauta de Evaluación indicada en el artículo N°13 de las presentes bases.

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



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

1	A la Oferta total más Económica.
2	Al mejor puntaje en la oferta económica por concepto "servicio mensual"
3	Al mejor puntaje en la oferta económica por concepto "Listado de Precios Unitarios"
4	Al Mejor puntaje en Experiencia
5	Al mejor puntaje en Plazo de Implementación
6	Al mejor puntaje en el Cumplimiento Requisitos Formales de Presentación de la Oferta.
7	A la Oferta que fue ingresada primero en la Plataforma de Compras Públicas.

Por tratarse de un contrato superior a 500 UTM, se requerirá el acuerdo del Concejo Municipal, para adjudicar la licitación.

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

ARTÍCULO N°16

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

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

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

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

ARTÍCULO N°17 DE LA READJUDICACIÓN

La Municipalidad se reserva el derecho a readjudicar o llevar a cabo un nuevo proceso de contratación, según lo que mejor convenga a sus intereses, en los siguientes casos:

Si el proveedor adjudicado:

- Se desista de la celebración del contrato.
- Se encuentre inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato.
- No presente la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- No entregue todos los documentos requeridos en las Bases Administrativas y Técnicas para firmar el contrato.
- No suscriba el contrato dentro del plazo establecido en las presentes Bases Administrativas, por causas imputables a éste.
- No entregue los antecedentes detallados en el Artículo 21 de las presentes bases, requeridos para suscribir el contrato.
- No hacer entrega de los Formularios N° 7, N° 8 y N° 9.
- No presente los documentos que solicite la Dirección Jurídica para la confección y firma del contrato.

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

La readjudicación procederá conforme al resultado estipulado en el Informe emitido por la Comisión Evaluadora.





7. DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°18 VALOR DEL CONTRATO

El valor del contrato será el indicado en el Decreto Alcaldicio de adjudicación y corresponderá los valores indicados en la el Formulario N°6 “**Carta Oferta y Listado de Precios Unitarios**”, en Unidades de Fomento (UF) e incluirá todos los gastos e impuestos que irroque el cumplimiento total de éste.

El concepto “Valor Total del Contrato” corresponderá al Valor Total Servicio N°1 “Implementación y puesta en marcha” + Valor Total Servicio N°2 “Soporte Mensual”.

ARTÍCULO N°19 DE LA PREPARACIÓN Y FIRMA DEL CONTRATO

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

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

ARTÍCULO N°20 DE LAS FORMALIDADES DEL CONTRATO

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

ARTÍCULO N°21 DE LA DOCUMENTACIÓN PARA CONTRATAR

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

- a) Si es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escritura pública de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicación del mismo en el Diario Oficial dentro del plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. **No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.**
- b) Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.
- c) Entregar la garantía por fiel y oportuno cumplimiento del contrato a que se refiere el artículo N°22 de las presentes bases administrativas.
- d) Presentar los antecedentes requeridos en al Artículo N°9, puntos **A.5 y A.6**, en caso que no estén disponibles en el Registro Público de Proveedores de la Dirección de Compras Públicas.
- e) Copia de la **Patente Municipal**, del rubro asociado a la licitación, vigente a la fecha de firma del contrato.
- f) Formulario N°7 “CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN”.
- g) Formulario N°8 “DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO”. Debiendo además deberá adjuntar currículum de todo personal acá descrito y adjuntar certificaciones o capacitaciones en el área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el servicio.



- h) Formulario N°9 "CARTA GANTT", cuyos plazos deben ser coincidentes con el plazo ofertado para el Servicio N°1 IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA.
- i) Propuesta de metodología para el desarrollo de los requerimientos no críticos de Prioridad 2.
- j) En caso de Unión Temporal de Proveedores, entregar instrumento público que la materializa.

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

8. DE LA GARANTÍA DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°22

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el adjudicatario deberá reemplazar la garantía de seriedad de su oferta por una garantía o caución de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y sus obligaciones considerando las normas comunes detalladas en el artículo N°9, letra A de las presentes bases.

Cualquiera sea la garantía, deberá ser tomada por el oferente, a la vista e irrevocable que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, emitida a nombre de la Municipalidad de Providencia y de acuerdo al siguiente detalle:

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Por un monto en U.F igual a	7% del valor total del contrato, expresado en UF, I.V.A incluido.
Con la siguiente glosa según corresponda	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y todas las obligaciones solicitadas del "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING".
A ser presentada en	En la Dirección Jurídica, ubicada en calle Eliodoro Yáñez N°1919 (Pedro de Valdivia N°963).
Validez	Su vigencia será el plazo del contrato, aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo anterior esta garantía podrá ser reemplazada al segundo año por el saldo insoluto del contrato. Aquella que corresponda al último año de la vigencia del contrato se deberá extender en a lo menos 90 días corridos más desde la fecha de conclusión del mismo.

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

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

ARTÍCULO N°23

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

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

ARTÍCULO N°24 DE LA INSPECCIÓN MUNICIPAL DEL CONTRATO (IMC)





Para el correcto desarrollo del servicio la Inspección Municipal del contrato, en adelante la IMC, será compartida por dos Direcciones de acuerdo a las Etapas del servicio:

La Inspección Municipal del contrato para el Servicio N°1 “Implementación y Puesta en Marcha”, estará a cargo de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital. El o los profesionales que se designen a cargo del servicio serán nombrados mediante Decreto Alcaldicio.

Para el Servicio N°2 “Soporte Mensual”, la Inspección Municipal del contrato estará a cargo de la Dirección de Atención al Contribuyente con apoyo técnico de las Direcciones de Tecnología y Gestión Digital y Comunicaciones. El o los profesionales que se designen a cargo del servicio serán nombrados mediante Decreto Alcaldicio.

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

- a) Fecha de inicio del Servicio.
- b) Todas las observaciones e instrucciones del IMC, incluyendo la aplicación de multas.
- c) Las respuestas, descargos y observaciones del Contratista.
- d) Encargo de servicios eventuales.
- e) Avances de la instalación, identificación de las recepciones hasta el día de inicio del servicio N°2, verificación de cumplimiento hitos de acuerdo al % de avance ofertado en carta gantt.
- f) Otras observaciones que se establezcan en las bases como ordenes, plazos, etc.

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

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

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

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

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

ARTÍCULO N°25

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

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

ARTÍCULO N°26

Suscrita el Acta de Inicio de los servicios, el contratista deberá entregar al IMC una copia firmada por el Contratista y subcontratista, del Anexo V del Reglamento N°110 para “Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadoras de



Servicios de la Municipalidad de Providencia”, donde conste la recepción y toma de conocimiento de dicho Reglamento. Será responsabilidad del IMC, remitir obligatoriamente estos documentos al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección de Personas.

9. DE LAS MODIFICACIONES AL CONTRATO

ARTÍCULO N°27 AMPLIACIONES O DISMINUCIONES DE SERVICIOS

A. Consideraciones Generales

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

En caso de aumentos o disminuciones del servicio de “Soporte Mensual” contratado, el Contratista se obliga a respetar los valores pactados en el Formulario N°6.

Tratándose de disminuciones del contrato (independiente del monto), el contratista podrá si lo requiere, cambiar la garantía existente, reemplazándola por una actualizada al nuevo monto.

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

B. Servicios Eventuales mediante Listado de Precios Unitarios

El municipio podrá solicitar servicios eventuales en caso de ser necesaria la implementación de nuevos desarrollos (que implique tanto levantamiento, análisis, diseño, programación, pruebas de QA y paso a producción), posteriores a la implementación de las funcionalidades críticas y no críticas, la incorporación de nuevos módulos o integraciones con otros sistemas o plataformas, la contratación de dicho requerimiento se efectuará según los ítems y sus precios unitarios, contenidos en el Listado de Precios Unitarios del Formulario N°6.

Estos servicios eventuales serán solicitados mediante la emisión de una Orden de compra en el portal mercado público, adicional e independiente del Servicio de “SOPORTE MENSUAL”, la cual deberá ser aceptada por el contratista a través del mismo portal en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su emisión.

La contratación de estos servicios regirá a contar de la aceptación de la Orden de Compra por parte del proveedor.

En caso de que la sumatoria de las Órdenes de Compra emitidas por Servicios Eventuales superen las 100 UTM, el contratista deberá garantizarlos, pudiendo reemplazar la garantía primitiva por otra, o bien, podrá complementarla tomando una garantía adicional en las mismas condiciones establecidas en el Artículo N°22 de las presentes Bases, con una vigencia del plazo del contrato más 90 días corridos después de la Recepción del Servicio.

Si la sumatoria de las Órdenes de Compra emitidas por Servicios Eventuales fuese inferior a las 100 UTM, se entenderán cubiertos por la garantía vigente.

El monto de la contratación de Servicios Eventuales se imputará dentro del 30% permitido para el aumento de contrato.

10. DEL REAJUSTE

ARTÍCULO N°28

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



11. DE LOS PAGOS

ARTÍCULO N°29

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

➤ SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Corresponderá a un único estado de pago, siendo su valor el informado en el punto I del Ítem A) del Formulario N°6 "CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".

- Su facturación será una vez realizada todas las actividades del Servicio N°1, vale decir, levantamiento, análisis de todos los requerimientos, migración de datos, desarrollo, integración, implementación, capacitación y puesta en marcha de LA SOLUCIÓN del DAV, Plataforma para la Gestión de Redes Sociales y Mailing y recepcionados conforme por parte de la IMC a través del Libro de Servicios. Su pago dentro de los 30 días de haber sido recibido conforme el documento.
- El estado de pago deberá ser presentado por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC de los servicios prestados.
- Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el artículo N°30 de las presentes bases.
- Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción conforme del Servicio N°1, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- 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 Servicios.

➤ SERVICIO N°2: SOPORTE MENSUAL

Corresponderá a pagos mensuales, por mes vencido, según el **VALOR MENSUAL SERVICIO (impuesto incluido)**, indicado en el punto II del Ítem A) del Formulario N°6 "CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".

- El Contratista deberá presentar estados de pagos mensuales, de acuerdo a las formalidades señaladas en estas Bases, dentro de los 10 primeros días hábiles del mes siguiente al que se prestó el Servicio. Una vez aprobado el estado de pago (por la IMC), el oferente deberá emitir la respectiva factura.
- Los pagos se efectuarán a más tardar dentro de los 30 días siguientes desde que la IMC recepcione conforme la factura, junto a todos los documentos definidos en el artículo N°30 de las presentes Bases como requisitos para proceder al pago.
- El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido o su proporcional, desde la recepción conforme por parte de la IMC del Servicio N°1.
- A más tardar los días 30 de cada mes (o el día hábil siguiente) la IMC entregará al Contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que ésta haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el pago de la factura correspondiente.
- En caso de existir cualquier pago proporcional, este será realizado en base a 30 días mes, obteniendo el valor diario de esta forma el cual será multiplicado por los días de servicios efectivos a pagar por la prestación efectuada.
- La facturación deberá efectuarse en pesos chilenos, debiendo realizar la conversión respectiva utilizando el valor de la UF, del último día del mes que corresponda facturar.

➤ SERVICIOS EVENTUALES

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente del Servicio de "SOPORTE MENSUAL", previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

- Su facturación será una vez ejecutadas el 100% de las actividades que contempla el Servicio Eventual y recepcionado conforme por parte de la IMC a través del Libro de Servicios. Su pago dentro de los 30 días de haber sido recibido conforme el documento.
- El estado de pago corresponderá al 100% de la Orden de Compra Emitida por el Servicio Eventual y





deberá ser presentado por el contratista dentro de los 10 primeros días hábiles siguientes a la recepción conforme de la IMC de los servicios prestados.

- Para el estado de pago se deberá adjuntar la documentación indicada en el artículo N°30 de las presentes bases.
- Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción conforme del Servicio eventual, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que éste haya incurrido y deba pagar en Tesorería Municipal, para cursar el estado de pago respectivo.
- 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 Servicios.

ARTÍCULO N°30 DOCUMENTACIÓN PARA PROCEDER AL PAGO DE LOS SERVICIOS

1. Pago del Servicio N°1 “Implementación y Puesta en Marcha” como para el pago del Servicio N°2 “Soporte Mensual”, la IMC deberá elaborar Memorando, que cuente con las visaciones y autorizaciones correspondientes, en señal de conformidad de los servicios y montos facturados, debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- **FACTURA**, extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, Pedro de Valdivia N°963, Providencia, según normativa del S.I.I. En el caso que el Contratista emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 25 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES:** Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el 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 prestación del servicio por el período que comprende al pago presentado. Esta información deberá ser coincidente con la cantidad de trabajadores indicada en los respectivos certificados de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- Certificado de vigencia de la Póliza de Garantía, si corresponde, cuando lo solicite la IMC.
- Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Servicios, durante el período que comprende el Estado de Pago.

2. Pago por Servicios Eventuales:

Para el pago de estos servicios el contratista deberá presentar la siguiente documentación:

- **FACTURA O BOLETA ELECTRÓNICA O FACTURA O BOLETA EN SOPORTE PAPEL ORIGINAL Y COPIA**, extendida a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, Pedro de Valdivia N°963, Providencia, según normativa del S.I.I. En el caso que el Contratista emita Factura Electrónica, deberá enviar dicho documento al correo de la IMC (Circular N° 4 de 2 de marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia).
- **COPIA DE LA ORDEN DE COMPRA**, la cual deberá encontrarse en estado aceptada por el proveedor.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS EJECUTORIADAS** si corresponde. Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de los servicios eventuales, la IMC entregará al contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que ésta haya incurrido por la prestación del servicio eventual y deba pagar en Tesorería Municipal, en caso que corresponda, para cursar el pago de la factura correspondiente.
- **INFORME DEL SERVICIO EMITIDO POR LA IMC** donde se exprese que el servicio ha sido prestado en conformidad a lo requerido y se ha ejecutado en un 100%.





ARTÍCULO N°31 CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA FACTURACIÓN

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

Para cursar el pago de la factura correspondiente, la IMC entregará previamente al Contratista el resumen de las multas ejecutoriadas en que ésta haya incurrido y deba pagar en Tesorería (en caso que hayan existido), junto a todos los certificados y documentos definidos en las presentes Bases como requisitos para proceder al pago.

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

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

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

3. DE LAS RETENCIONES

ARTÍCULO N°32

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

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

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

4. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

ARTÍCULO N°33

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



lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Contratista.

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

ARTÍCULO N°34

En especial, será deber y responsabilidad del Contratista:

- a) La correcta prestación del servicio contratado, responsabilidad que se mantendrá vigente durante el período del contrato. El Contratista en consecuencia, se obliga a rehacer sin costo alguno para la Municipalidad y en el más breve plazo cualquier servicio mal ejecutado a juicio de la Municipalidad, responsabilidad que se mantendrá hasta 90 días corridos después de efectuada la Recepción del Servicio. Esta obligación no exime al Contratista de la responsabilidad civil que le corresponde durante el plazo que establece la Ley.
- b) Cumplir con la normativa vigente (legal, reglamentaria, decretos etc.) atinentes al contrato, con especial cuidado respecto a las obligaciones Laborales y Previsionales, así como también la relativa a la Higiene y Seguridad que la Ley establece respecto del propio Contratista y todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado.
- c) Mantener informada, en forma escrita y actualizada a la IMC, respecto a todos los subcontratistas que desarrollen alguna actividad en el servicio como parte del contrato encomendado. Además, deberá informar a la IMC, el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de todos los trabajadores del servicio, mediante la presentación de los respectivos Certificados de la Inspección del Trabajo que la ley establece, respecto al propio Contratista como de los subcontratistas. Estos certificados deberán ser presentados para dar curso a cada estado de pago de la forma definida en el artículo N°30 de las Bases Administrativas, las que deben contener la información del servicio (nombre y ubicación) y deben cubrir el período total del estado de pago a cursar.
- d) 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°7 “Confidencialidad y Seguridad de la Información”**, a través de la entrega de éste debidamente firmado.
- e) Disponer de todos los equipos y medidas de seguridad adecuados para el personal propio o subcontratado, y de las personas que la Municipalidad envíe, para evitar accidentes laborales y de cualquier naturaleza.
- f) El personal que le corresponda ejecutar labores de terreno, deberá estar debidamente identificado con la credencial correspondiente e informada la IMC.
- g) Acusar recibo de cualquier comunicación o instrucción que se efectúe desde la Municipalidad debiendo atender ésta en el plazo que le señale la IMC por escrito (Libro de Servicios o correo electrónico).
- h) Disponer de los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos de la Municipalidad, relacionados con el Servicio y definidos en las bases técnicas.
- i) Informar oportunamente a la Municipalidad de las dificultades o impedimentos detectados que puedan afectar potencialmente al buen cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- j) Responder de los daños que pueda causar a terceros durante la vigencia del contrato obligándose a restituir al Municipio cualquier suma de dinero que ésta haya pagado por este concepto.
- k) Reemplazar al personal que el IMC le haya señalado.
- l) Dar estricto cumplimiento a los plazos de inicio de los servicios y dar cumplimiento durante todo en período del contrato a todas las condiciones y requerimiento establecidos en éstas.



- m) Prestar el servicio con el personal que tenga la calificación requerida en las bases técnicas y Formulario N°8.

ARTÍCULO N°35 DE LA DESIGNACIÓN DEL PROFESIONAL A CARGO Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Contratista deberá designar un profesional del área de la materia de la licitación con experiencia, responsable de la conducción del servicio quien deberá entenderse y coordinarse con la IMC en relación con la ejecución del servicio. Dicho profesional deberá ser ubicable en forma permanente, para lo cual deberá contar con teléfono móvil y correo electrónico, de todo esto quedará constancia en el Libro de Servicios.

Será requisito indispensable que el encargado del contrato por parte del contratista, cumpla cabalmente con las responsabilidades asignadas y/o con el grado de especialización **esperado al rol que desempeñará para la correcta y eficiente ejecución del servicio contratado, lo cual debe acreditar en Formulario N°8.**

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

ARTÍCULO N°36

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

5. DE LA SUBCONTRATACIÓN

ARTÍCULO N°37

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

ARTÍCULO N°38

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

6. DE LOS PLAZOS

ARTÍCULO N°39 DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **Servicio N°1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA**

El plazo para el servicio de "Implementación y Puesta en Marcha" será el ofertado por el proponente en el Formulario N°6, y la ejecución total de dicho servicio (entre 45 y 120 días corridos, incluyendo 15 días corridos de marcha blanca). En caso de ofertar un plazo fuera de esos márgenes, la oferta se declarará inadmisibles.





Su inicio comenzará a regir a partir de la firma del Acta de Inicio del Servicio correspondiente entre la IMC, el Coordinador de la Dirección de Tecnología y Gestión digital y el Contratista; lo cual ocurrirá con posterioridad a la suscripción del contrato y previo al inicio del servicio.

• **Servicio N°2: SOPORTE MENSUAL**

Desde el **día hábil siguiente** al término del Servicio N°1, previa recepción conforme de este, por un periodo de 48 meses, cuya fecha de inicio se dejará constancia en el Libro de Servicios.

7. DE LAS MULTAS

ARTÍCULO N°40

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

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

A contar de la notificación de la comunicación precedente, el Contratista tendrá un plazo de cinco días hábiles, para efectuar sus descargos en relación al eventual incumplimiento, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes al Coordinador de la unidad técnica que corresponda, de acuerdo a la etapa del servicio, dejando además constancia de su apelación en el Libro de Servicios.

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

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

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

ARTÍCULO N°41 TIPIFICACIÓN DE LAS MULTAS Y MONTOS EN UTM

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

Descripción de la falta	Monto multa
Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas	3 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva
Incumplimiento de instrucciones directas o de los procedimientos dictados por el IMC.	2 UTM por evento y/o día de atraso en su cumplimiento.
Ausencia no justificada del personal in situ.	2 UTM por cada hora ausente hasta la llegada del funcionario o de su reemplazo.
Incumplimiento horario (inicio y término) del personal in situ.	1 UTM por cada 30 minutos de incumplimiento.
Incumplimiento de cualquier SLA, por indicador	5 UTM por cada indicador en la medición mensual
No entrega de materiales apropiados a técnico para el desarrollo de sus funciones, labores y tareas.	3 UTM por evento y por día de no cumplimiento





No cumplimiento de la programación establecida en Carta Gantt (respecto de las actividades asociadas al servicio de implementación y puesta en marcha de los sistemas).	10 UTM por actividad y por día de atraso, considerando un atraso máximo del 20% en las actividades de la Carta Gantt
Incumplimiento en la continuidad de los servicios que afecte en el normal funcionamiento de las unidades	10 UTM por cada hora de indisponibilidad total o parcial de los sistemas. Se descontará el tiempo de indisponibilidad permitido en el porcentaje de Uptime.
Incumplimiento de las instrucciones u observaciones estampadas por la IMC en el Libro de Servicios.	2 UTM por instrucción y por día de atraso, en el caso que la instrucción estipule plazo para su ejecución.
Por inasistencia del Jefe de Proyecto cuando se le cite, sin justificación.	3 UTM por cada inasistencia
Por atraso del Jefe de Proyecto cuando se le cite, sin justificación.	1 UTM por cada 30 minutos de atraso
Incumplimiento en la Política de Respaldo.	5 UTM por cada incumplimiento
Respaldos incompletos y/o incorrectos.	5 UTM por cada evento de validación
Incumplimiento del plazo estipulado en la Carta Gantt para la entrega productiva de los puntos relacionados a los requerimientos funcionales no críticos de prioridad 3.	5 UTM por requerimiento y por día de atraso.
En caso que el contratista no reemplace al supervisor del contrato, de acuerdo a lo señalado en el artículo N°37 de las Bases, o no comunique por escrito al IMC con 48 horas de anticipación al inicio de las funciones del nuevo encargado.	1 UTM por día de atraso en el reemplazo y/o notificación.
Por no aceptar dentro del plazo de 48 horas una Orden de Compra emitida por la contratación de Servicios Eventuales Mediante Listado de Precios Unitarios.	2% del valor de la Orden de Compra por día y hasta que se acepte.
Incumplimiento de las condiciones establecidas en las Bases Técnicas para la Transición del servicio.	3 UTM, por evento.
No cumplimiento de los plazos pactados con la IMC para la ejecución de los Servicios Eventuales.	3 UTM por incumplimiento y por día de atraso.

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

8. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°42 DE LA RECEPCIÓN PROVISORIA

- Una vez cumplido el plazo del contrato, el contratista deberá solicitar por escrito en el Libro de Servicios a la IMC, la Recepción Provisoria del mismo.
Se levantará un Acta de Recepción Provisoria la que deberá ser firmada por el contratista, la IMC y el Coordinador de la Dirección a cargo de la Inspección Municipal del Contrato.
La IMC deberá solicitar la dictación del Decreto Alcaldicio que apruebe esta Recepción Provisoria.
- Si en el acto de recepción se encontraren observaciones, se otorgará un plazo adicional desde la fecha en que se anotan las observaciones en el Libro de Servicios. De no cumplirse la solución de las observaciones en el plazo indicado se cursará una multa de acuerdo a lo indicado en el artículo N°41.
- Si el contratista cumple el plazo establecido para solucionar las observaciones, se efectuará la Recepción Provisoria con la fecha correspondiente al término del servicio.

ARTÍCULO N°43 DE LA LIQUIDACIÓN FINAL DEL CONTRATO

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





ARTÍCULO N°44 DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

- a) Una vez efectuada la liquidación del contrato y si no hubiera observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la Recepción Definitiva del servicio, la cual se realizará 90 días corridos después de la Recepción Provisoria.
- b) Para la Recepción Definitiva se levantará acta suscrita por el Contratista, la IMC y el Coordinador de la Dirección a cargo de la Inspección Municipal del Contrato.
- c) La Recepción Definitiva del servicio y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio el que dispondrá, además, la devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
- d) Dicho Decreto será notificado al Contratista por la IMC y si éste no objetara la liquidación del contrato dentro del plazo de 3 días contados desde la notificación del Decreto, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio, total y completo finiquito y renuncia a toda acción o derecho en relación al contrato.

9. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

ARTÍCULO N°45

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

- a) La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Fuerza mayor o caso fortuito debidamente calificado por la Municipalidad.
- c) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- d) Estado notorio de insolvencia del Contratista o por adquirir la calidad de "empresa deudora" en los términos de la Ley 20.720, de "Reorganización y Liquidación de Activos de Empresas y Personas".
- e) Que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo señalado en el artículo 4° de la Ley N° 19.886.
- f) Por incumplimientos de los términos de confidencialidad de la información (Formulario N°7)
- g) Servicio 1: Atraso del 20% o superior de las actividades de la Carta Gantt. asociadas al servicio de implementación y puesta en marcha de los sistemas
- h) Servicio 2: Cuando el acumulado de multas en los últimos 12 meses, sean equivalentes a tres mensualidades.
- i) Incumplimiento del SLA General del Contrato en 2 trimestres seguidos.

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

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

10. OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO N°46

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

Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre la Municipalidad o a la que haya tenido acceso con ocasión de la prestación del servicio. La infracción de estas obligaciones facultará a la





Municipalidad para hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato a su entero beneficio e impetrar las acciones legales correspondientes.

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

ARTÍCULO N°47

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

ARTÍCULO N°48

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


RRC/DLS


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN


FORMULARIO N°1
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	:	
------------------------------	---	--

CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	:	
----------------------------------	---	--

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL (SI ES PERSONA JURÍDICA)	:	
--	---	--

CÉDULA DE IDENTIDAD	:	
----------------------------	---	--

DIRECCIÓN	:	
------------------	---	--

TELÉFONO	:	
-----------------	---	--

CORREO ELECTRÓNICO	:	
---------------------------	---	--

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

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



FORMULARIO N°2
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES

ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN	:	
--	---	--

RAZÓN SOCIAL	:	
---------------------	---	--

OBJETO	:	
---------------	---	--

CAPITAL	:	
----------------	---	--

SOCIOS (*)	:	-
-------------------	---	---

ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	
--	---	--

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

REPRESENTANTE LEGAL	:	
----------------------------	---	--

DURACIÓN	:	
-----------------	---	--

NOTAS:

(*) En caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades.

(**) En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima.

(**) En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.

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

FORMULARIO N°3
(ANEXO ADMINISTRATIVO)

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

DECLARA:

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

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



FORMULARIO N°4
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en la prestación de Servicios SaaS (software as a Service) para sistemas del tipo Gestión de Requerimientos de Clientes (CRM), gestión de Redes Sociales y/o Mailing corporativo, ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2015 en adelante.

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN		CARGO	
	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")	Sistemas o Soluciones de Atención de Requerimientos de Clientes		
		Soluciones de Gestión de Redes Sociales		
		Soluciones para Mailing		
		Administrar plataformas e infraestructuras para soluciones SaaS		
	Documento acreditador			

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

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

FORMULARIO N°5
(ANEXO TÉCNICO)

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
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	REQUERIMIENTO Propuesta técnica	DETALLE Propuesta técnica	REFERENCIA BASES TÉCNICAS
1	SOLUCIÓN DAV	1.1.Requerimientos funcionales críticos prioridad 1. Referencia BBTT 3.1.2. Se solicitará que en este punto el oferente detalle de manera clara y específica el desarrollo de estas funcionalidades críticas, puesto que son requisitos de admisibilidad y deberán ser validadas en la exposición técnica.	Punto 3.1.2. PRIORIDAD 1 EXPOSICIÓN TÉCNICA
		1.2. Requerimientos funcionales prioridad 2 y prioridad 3. Se solicitará que en este punto el oferente formule de manera general el desarrollo de estas funcionalidades. Cabe hacer presente que el mayor detalle del desarrollo e implementación de estas funcionalidades se solicitará a través de una propuesta de metodología en la instancia correspondiente al desarrollo del contrato.	Punto 3.1.2. y Punto 3.1.3.
		1.3. Plataforma para Solución DAV (aspectos generales)	Punto 3.1.1.
		1.4. Carga de datos	Punto 3.1.4.
2	REDES SOCIALES	2.1.Requerimientos funcionales críticos prioridad 1. Se solicitará que en este punto el oferente detalle de manera clara y específica el desarrollo de estas funcionalidades críticas, puesto que son requisitos de admisibilidad y deberán ser validadas en la exposición técnica.	Punto 3.2.2. PRIORIDAD 1 EXPOSICIÓN TÉCNICA
		2.2. Requerimientos funcionales prioridad 2 y prioridad 3. Se solicitará que en este punto el oferente formule de manera general el desarrollo de estas funcionalidades. Cabe hacer presente que el mayor detalle del desarrollo e implementación de estas funcionalidades se solicitará a través de una propuesta de metodología en la instancia correspondiente al desarrollo del contrato.	Punto 3.2.2. y Punto 3.2.3.
		2.3.Plataforma para Redes Sociales (aspectos generales)	Punto 3.2.1.
3	MAILING	3.1.Requerimientos funcionales prioridad 3. Se solicitará que en este punto el oferente formule de manera general el desarrollo de estas funcionalidades. Cabe hacer presente que el mayor detalle del desarrollo e implementación de estas funcionalidades se solicitará a través de una propuesta de metodología en la instancia correspondiente al desarrollo del contrato.	Punto 3.3.2.
		3.2.Plataforma para Solución Mailing (aspectos generales)	Punto 3.3.1.
4	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE	4.1.Administración de plataformas y servicios.	Punto 3.4.1.
		4.2.Monitoreo de plataformas y servicios.	Punto 3.4.2.
		4.3.Respaldos, política, procedimientos y retenciones.	Punto 3.4.3.
		4.4.Contención de vulnerabilidades y brechas de seguridad.	Punto 3.4.4.
		4.5.Soporte Soluciones SaaS.	Punto 3.4.6.
		4.6.Otros requerimientos.	Punto 3.4.7.
		4.7.Integraciones.	Punto 3.4.8.
5	CATALOGO DE PRODUCTOS OFERTADOS		

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



FORMULARIO N° 6
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio de "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", es:

A.- SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING

I. Servicio Implementación y puesta en marcha

		A					
SERVICIO N°1	PLAZO DE EJECUCIÓN	VALOR NETO	MARCAR CON "X"				
IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	Nuestro plazo total ofertado para la implementación y puesta en marcha del "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING" es de _____ días corridos <i>Este plazo no puede exceder los 120 días corridos ni ser inferior a 45 días corridos</i>	UF _____ (neto)	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>	Exento de IVA	<input type="checkbox"/>
Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>						
Exento de IVA	<input type="checkbox"/>						

II. Servicio soporte mensual

		B					
SERVICIOS N°2	VALOR POR "UN MES" DE SERVICIO	VALOR POR "48 MESES" DE SERVICIO	MARCAR CON "X"				
SOPORTE MENSUAL	UF _____ (neto)	UF _____ (neto) <i>Nota: Multiplicar el valor por "un mes" de servicio por 48</i>	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>	Exento de IVA	<input type="checkbox"/>
Afecto a IVA	<input type="checkbox"/>						
Exento de IVA	<input type="checkbox"/>						

III. Valor Total Contrato (Neto)

		A + B
VALOR TOTAL NETO CONTRATO		UF _____ (neto)
<i>Nota: Valor a ofertar en el portal WWW.MERCADOPUBLICO.CL</i>		

B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO %	VALOR UNITARIO TOTAL UF
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora		_____ %	
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes		_____ %	
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora		_____ %	

4

4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	_____ %	
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	_____ %	
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	_____ %	
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	_____ %	
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	_____ %	
9	Db Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	_____ %	
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	_____ %	
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	_____ %	
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	_____ %	
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	_____ %	
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	_____ %	
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	_____ %	

• Para el Listados de Precios Unitarios, donde indica :

- UN = Hora, se refiere a valor por 1 hora dentro de horario hábil y día hábil.
- UN = Mes, se refiere a valor mes en días laborales, en base a horario hábil y día hábil.
- UN = Hora no hábil, se refiere a valor por 1 hora para cubrir horas fuera del rango declarado en tabla 2 del punto N°5 de las bases técnicas. Para domingos y festivos, a toda hora.
- IMPUESTO % = si aplicase impuesto, debe anotar porcentaje correspondiente, de lo contrario anotar "Exento".

• El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costos, 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 de la empresa	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	



ANEXO N°2
CHECKLIST DE ANTECEDENTES A PRESENTAR EN LA POSTULACIÓN

LICITACIÓN	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

A modo recordatorio, continuación se entrega el listado de los antecedentes que los oferentes deberán subir al portal www.mercadopublico.cl para participar en la licitación:

ÍTEM	DOCUMENTO Y/O FORMULARIO	QUIÉNES DEBEN PRESENTARLO
------	--------------------------	---------------------------

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

A.1	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA (Digital) ***En el caso de ser FÍSICA, ésta deberá ser entregada en la Secretaría Municipal***	Todos
A.2	FORMULARIO N°1 "INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE".	Todos
A.3	FORMULARIO N°2 "RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE SOCIEDADES OFERENTES".	Sólo si es Persona Jurídica
A.4	EN CASO DE SER EL OFERENTE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP). Además, se deberá adjuntar el documento que formaliza la unión y dé cuenta del acuerdo para participar bajo esta modalidad de acuerdo con el artículo 67 bis, del Reglamento de la Ley N° 19.886.- en la presente licitación.	Sólo si es Unión Temporal de Proveedores
A.5	CERTIFICADO DE ANTECEDENTES LABORALES Y PREVISIONALES (Formulario F-30).	Oferentes INHÁBILES en
A.6	FORMULARIO N°3 "DECLARACIÓN JURADA SIMPLE".	www.chileproveedores.cl

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

B.1	FORMULARIO N°4 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE", Y SUS RESPALDOS.	Todos
B.2	FORMULARIO N°5 "PROPUESTA TÉCNICA".	Todos

C. ANTECEDENTES ECONÓMICOS

C.1	FORMULARIO N°6 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS".	Todos
-----	---	-------



ANEXO N°1
“ACTA DE VERIFICACIÓN REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD TECNICA”

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
-------------------	---	---

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS

En esta reunión expositiva, la Comisión Evaluadora de las Ofertas, verificará únicamente los requerimientos funcionales críticos declarados con Prioridad 1 en las Bases Técnicas, en Propuesta técnica PUNTOS 1.1. Y 2.1. (Formulario N°5).

El proponente deberá cumplir con el 100% de las funcionalidades críticas declaradas con Prioridad 1 en las Bases Técnicas.

Sólo los oferentes cuyos sistemas cumplan con el 100% de las Funcionalidades Críticas con Prioridad 1, continuarán en el proceso de evaluación.

A continuación, se detalla el cumplimiento de las Funcionalidades Críticas con Prioridad 1 de los sistemas:

Ítem Bases Técnicas	Detalle Prioridad 1	Requisitos a acreditar	Cumple (Sí o No)	OBSERVACIONES
3.1 Solución DAV	Identificación del Usuario	letra a		
	Datos del Vecino	letra b		
	Datos del requerimiento	letra a		
	Información de derivación	letra a		
	Respuesta al vecino	letra a		
		letra b		
	Información de adjuntos	letra a		
	Optimizar tiempo administrador	letra a		
		Asegurar la gestión y la calidad del servicio	letra b	
	letra c			
3.2 Redes Sociales	Plataforma gestión redes sociales	letra a		
		letra b		
		letra f		

OBSERVACIONES: _____



Nombre y Firma del Oferente

Nombre:
Dirección de Tecnología y Gestión Digital

Nombre:
Administración Municipal

Nombre:
Secretaría Comunal de Planificación

Nombre:
Dirección de Atención al Contribuyente

Nombre:
Dirección de Comunicaciones



FORMULARIO N°7

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

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
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 de la empresa	
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. No obstante lo anterior, el presente contrato que se suscriba, sus anexos, y la resolución que los apruebe, son públicos y como tal se informarán a través del portal Mercado Público, conforme a lo dispuesto por la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.
- La Municipalidad comprende que esta prestación de servicio no implica la transferencia, compra o ceder bajo alguna forma la propiedad intelectual o parte de esta a la Municipalidad. Sin embargo, el prestador del servicio será penalizado bajo los aspectos legales que correspondan si realiza violación a los derechos de propiedad intelectual de cualquier información que este almacenada en el servicio.
- La Municipalidad podrá solicitar en cualquier momento de vigencia de prestación del servicio, el auditar la vigencia de los procesos relacionados con la Seguridad de la Información y sus certificaciones asociadas.
- En el caso que la Municipalidad no continúe con los servicios prestados, ya sea, por término anticipado o por cumplir el plazo legal convenido, el prestador del servicio debe facilitar las condiciones técnicas para que la Municipalidad pueda migrar el servicio a un nuevo proveedor. Esto no debe constituir una nueva cotización o un valor adicional al ya pactado originalmente.
- El prestador del servicio y sus empleados están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas por la Ley N°19.628.
- El prestador del servicio es civilmente responsable de la filtración o uso inadecuado de los datos personales que le son confiados.
- El prestador del servicio debe suscribir una declaración jurada que contenga un compromiso de confidencialidad.
- El prestador del servicio o el tercero dentro del marco del servicio global o contrato suscrito, deberá(n) cumplir con normativas sobre seguridad de la información tales como ISO 27000.
- La Municipalidad podrá realizar auditorias de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

- Dependiendo de cómo las bases de la prestación del servicio lo indiquen o requieran, el proveedor del servicio deberá contemplar de preferencia el contemplar (para la prestación de este servicio en particular) su infraestructura en territorio nacional. En caso contrario, el proveedor debe informar a la Municipalidad el lugar de ubicación física desde donde residirá el servicio.



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

3.- MODIFICACIONES

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

4.- RESPONSABILIDAD

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

5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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

DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

2. Seguridad de la información.

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

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

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

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



3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

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

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

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

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

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

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

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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Firma Oferente o Representante legal
Providencia _____ de _____ de 201__



FORMULARIO N°8
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
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 con una “X” la(s) que corresponda(n)	
JEFE DE PROYECTO	
SUPERVISOR/ADMINISTRADOR CONTRATO	
ADMINISTRACIÓN PLATAFORMAS SAAS	
ADMINISTRADOR INFRAESTRUCTURA	
ESPECIALISTA BASES DE DATOS	
ESPECIALISTA MICROSOFT	
DESARROLLADOR	
ANALISTA DE PROCESOS	
INGENIERO DE SISTEMAS	
ARQUITECTO DE SOFTWARE	
OTROS RELACIONADOS A REDES SOCIALES	

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

PROYECTO	AÑO	INSTITUCIÓN	DESCRIPCIÓN

- Replicar este cuadro las veces que sea necesario para acreditar la experiencia.
- Deberá adjuntar currículum de todo personal acá descrito y adjuntar certificaciones o capacitaciones en el área que comprenden sus labores o cargo a desempeñar durante el 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 de la empresa	
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N°9
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

FORMATO TIPO CARTA GANTT

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

1. El plazo total no debe exceder los 120 días corridos.
2. Por cada etapa, describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como:
 - a. Importación de equipos
 - b. Reuniones de coordinación
 - c. Levantamiento y análisis
 - d. Implementación y configuraciones
 - e. Migraciones de datos
 - f. Pruebas de funcionalidades
 - g. Marcha Blanca
 - h. Etc.
3. Los plazos serán descritos:
 - a. Inicio y fin (especificar fechas tentativas. La aprobación es por cumplimiento hitos a etapa/mes cerrado)
 - b. Mes (en base a 30 días)
 - c. Semanas (de 7 días)
 - d. Duración (en días corridos)

Ejemplo tipo Carta Gantt:

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaa)	Fin (dd/mm/aaa)	% Avanc e	Duración	Mes 1				Mes N				
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
ETAPA 1													
Hito 1													
Hito 2													
Hito...													
ETAPA N													
Hito 1													
Hito 2													
Hito...													

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



LICITACIÓN PÚBLICA

“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”

DOCUMENTO TÉCNICO

1. FICHA PROCESO

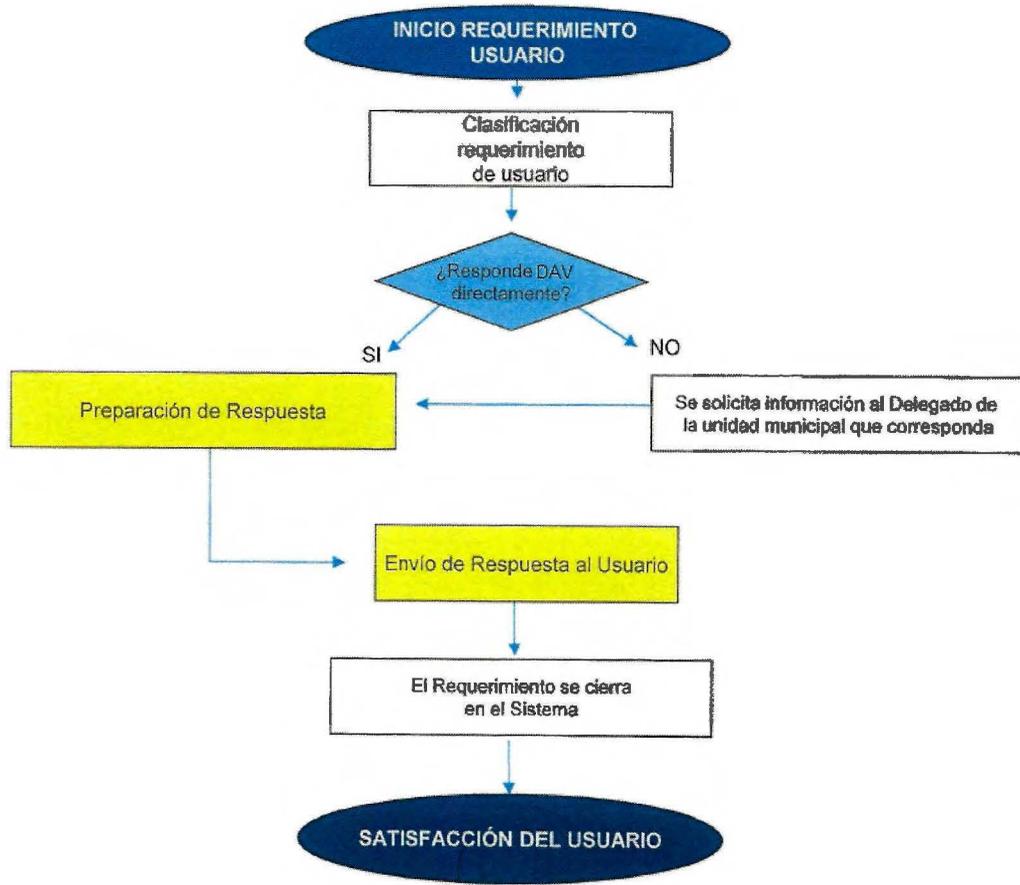
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Atención al Vecino e Informaciones	
RESPONSABLE (cargo)	Jefe Departamento de Atención al Vecino (DAV)	
OBJETIVO	Gestionar respuesta, en forma oportuna y eficaz, a los requerimientos recepcionados en DAV. (presencial, mail, formulario contacto y redes sociales)	
REQUERIMIENTOS	ACTIVIDAD DEL PROCESO	PRODUCTO/SERVICIO
Consultas Denuncias Solicitudes Sugerencias Agradecimientos Reclamos	Recepción y Clasificación de Requerimiento Preparación de Respuesta Envío y Registro de Respuesta	Respuesta a vecinos(as) y usuarios(as)
INDICADOR DE EFECTIVIDAD	VARIABLE DE CONTROL	
Porcentaje respuesta en tiempo establecido (igual o superior al 90%, de aquellos requerimientos gestionados directamente por DAV)	Cantidad de respuesta en tiempo establecido (5 días hábiles DAV) Porcentaje de respuesta fuera de plazo (más de 5 días hábiles DAV)	
REGISTROS GENERALES		
Ingresos CRM con requerimientos vecinos(as) y usuarios(as) Ingreso CRM con solicitud de observaciones o Pre-respuesta, a unidad(es) correspondiente(s) Ingreso CRM recepcionando observaciones o Pre-respuesta, a unidad(es) correspondiente(s) En CRM registro y respuestas a vecinos(as) y usuarios(as) Resumen mensual de atención a unidades correspondientes		

2. INDICADORES DE EFECTIVIDAD

Objetivo de Calidad Asociado al Indicador	Medir el tiempo de respuesta de requerimientos ingresados al CRM, y que implique respuesta directa de DAV.
Nombre Indicador	Tiempo de respuesta en los requerimientos gestionados por DAV.
Objetivo de Indicador	Gestionar y Derivar todos los requerimientos, solicitudes y reclamos que ingresen diariamente a través del CRM, y que son responsabilidad directa de esta unidad.
Fórmula a Utilizar	$(\text{Num requerimientos DAV} / \text{Num total requerimientos ingresados a CRM}) * 100$
Variable (s) a Medir	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos ingresados, derivados y procesados mensualmente • Respuesta dentro del plazo • Respuesta fuera del plazo • Sin respuesta
Lectura del Resultado	A mayor porcentaje, mayor es el número de requerimientos con respuesta respecto a igual mes del año anterior.
Rango del Indicador	0% a 100%
Frecuencia de Medición	Mensual
Responsable Medición	DAV
Estándar a Utilizar para el Indicador	Tiempo de respuesta a requerimientos ingresados a través de CRM, no superior a cinco días hábiles, para el 90% de los requerimientos ingresados diariamente. Lo anterior, para aquellos requerimientos con respuesta directa de DAV.



3. DIAGRAMA FLUJO INGRESO REQUERIMIENTO Y PREPARACIÓN RESPUESTA



4. FUNCIONALIDADES SISTEMA

4.1. Configuración/Parámetros del Sistema,

- Usuarios, roles, funciones, privilegios y control de acceso, vigencia de cuentas, manejo de claves.
- Correos electrónicos usados por el sistema entrantes-salientes-internos (notificaciones).
- Estructura y cuerpo de las notificaciones (plantillas).
- Definición de Plazos de Actividades y notificaciones.
- Días No Hábiles y Feriados.
- Auditorías personalizables.
- Unidades municipales, asignación de delegados.
- Definición supervisores (notificaciones).
- Homologación de Direcciones.
- Definición Temas (categorías-sub categorías).

4.2. Servicio de Ingreso y Gestión de Requerimientos,

- Ingreso de requerimientos (creación rápida).
- Ingreso de vecinos (creación rápida)
- Derivación de Tareas.
- Generación de respuestas.
- Solicitud de más antecedentes.
- Registro de Ingresos Diferidos.
- Manejo de Requerimientos Múltiples (relaciones de Caso).
- Manejo de requerimientos Reiterado.



LICITACIÓN PÚBLICA

“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”

DOCUMENTO TÉCNICO

1. DESCRIPCIÓN PROCESO ATENCIÓN

1.1. Recepción de Requerimiento,

Recepcionar desde diversos orígenes los requerimientos de los vecinos, estos orígenes pueden ser:

- **WEB**, a través de un centro de atención electrónico alojado en la página de Providencia.
- **Correo Electrónico**, este debe permitir que a través de una o más cuentas de correo, canalizar los requerimientos enviados por este medio. El operador debe de tener la facilidad de convertir en casos y que ingresen al sistema los correos que estime conveniente.
- **Redes Sociales**, de forma similar al correo electrónico, se debe permitir escuchar y recibir de las diversas redes sociales (Facebook, twitter, blogs, foros, Instagram, etc.) potenciales requerimientos de vecinos. El operador debe de tener la facilidad de convertir en casos y que ingresen al sistema los correos que estime conveniente.
- **Presencial y Telefónica**, para ambas atenciones la atención debe ser rápida y expedita.
- **Integración con Sistemas**, para la recepción y respuesta de requerimientos, debe ser posible integrarse tanto con sistemas (aplicaciones) externas e internas al municipio.

1.2. Registro del Requerimiento,

- Registro de información del vecino.
- Definición de Tipo de Requerimiento.
- Prioridad.
- Ingreso diferido (Fecha Real).
- Facilidad Requerimiento Múltiple, referencia con caso original (relaciones de caso).
- Reitera, referencia con caso Principal.
- Revisión de información adjunta.
- Clasificación por tema.
- Clasificación por Dirección Municipal y delegado propuesto, en el caso de la derivación de una tarea.

1.3. Resolución del Requerimiento,

Realizado el registro del requerimiento en el DAV, las acciones posibles son:

- Notificar por mail al vecino más antecedentes.
- Responder de forma inmediata, notificar por mail y cerrar el caso.
- Derivación interna en DAV, notificar por mail.
- Derivar una tarea a un delegado, notificar por mail.
- Recibir pre-respuesta desde un delegado (notificación por mail).
 - En base a la pre-respuesta, generar respuesta definitiva al vecino (notificación por mail).
 - En base a la pre-respuesta, solicitar más antecedentes al vecino (notificación por mail).
- Cierre del requerimiento, con respuesta, sin respuesta, con compromiso, etc.

Los documentos derivados, se envían directamente a la persona designada por el director o Jefe de la



unidad. De no encontrarse, se consulta con el Director o Jefe de la unidad por su reemplazo.

2. FICHA DE CONTACTO

- 2.1. El vecino o usuario ingresa a la web www.providencia.cl. En el link "atención al vecino" se muestra la pantalla de "Ingreso de Requerimientos", donde completa la información solicitada.
- 2.2. Los requerimientos ingresados son recibidos en una "Bandeja de Entrada" a la que tiene acceso Jefatura DAV o quien se designe.
- 2.3. Los requerimientos son analizados por jefatura DAV o quien se designe en su reemplazo para dicho efecto y son respondidos directamente o bien son distribuidos entre las ejecutivas DAV o los Delegados de las Unidades Municipales correspondientes.
- 2.4. Una vez recopilada la información que sea pertinente para elaborar la respuesta, se cierra el ciclo enviándola al requirente.

3. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO

La metodología de trabajo contempla por una parte que cada Dirección autogestione la información que genera el CRM y que a través de estadísticas en línea permiten conocer los requerimientos de los vecinos y usuarios a través del tiempo.

Por otro lado, DAV emitirá un informe mensual con el listado de las temáticas que más afectan a la comunidad para todas las unidades municipales.

Aquellos ingresos con delegados y sin respuesta, serán dados a conocer a cada Director dentro del informe mensual. La Solución debe ser flexible permitiendo generar:

- Generación de Reportes Comunes
- Generación de Reportes Personalizados
- Inteligencia de Negocios

COD CATEGORIA	CATEGORIA	COD SUB CATEGORIA	SUB CATEGORIA	COD TEMA	TEMA
1	MEDIO AMBIENTE	1.1	RETIRO DE ESCOMBROS Y ENSERES EN VIA PÚBLICA	1.1.01	Enseres en el espacio público
1	MEDIO AMBIENTE	1.1	RETIRO DE ESCOMBROS Y ENSERES EN VIA PÚBLICA	1.1.02	Escombros en el espacio público
1	MEDIO AMBIENTE	1.1	RETIRO DE ESCOMBROS Y ENSERES EN VIA PÚBLICA	1.1.03	Escombros por limpieza de sumideros
1	MEDIO AMBIENTE	1.1	RETIRO DE ESCOMBROS Y ENSERES EN VIA PÚBLICA	1.1.04	Campañas barriales
1	MEDIO AMBIENTE	1.2	MASCOTAS	1.2.01	Tenencia responsable
1	MEDIO AMBIENTE	1.2	MASCOTAS	1.2.02	Vacunación
1	MEDIO AMBIENTE	1.2	MASCOTAS	1.2.03	Chip
1	MEDIO AMBIENTE	1.2	MASCOTAS	1.2.04	Campañas
1	MEDIO AMBIENTE	1.2	MASCOTAS	1.2.05	Esterilización
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.01	Acequia sucia
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.02	Borrado Graffitis
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.03	Desmalezar cunetas
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.04	Existencia de focos de basura
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.05	Existencia de microbasurales
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.06	Falta papelerero
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.07	Gancho casa particular para retiro
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.08	Papelerero en mal estado
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.09	Papelerero metálico estado anormal
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.10	Papelerero plástico estado anormal
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.11	Pileta o fuente agua sucia
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.12	Ramas caídas en espacio público
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.13	Ramas clandestinas
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.14	Contenedores
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.15	Tasación de residuos (ramas, escombros)
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.16	Evaluación Técnica Aseo y Limpieza
1	MEDIO AMBIENTE	1.3	ASEO Y LIMPIEZA	1.3.17	Vivienda deshabitada, falta de barrido o desmalezado exterior
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.01	Basura desparramada con/sin bolsas
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.02	Cambio horario de recorrido
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.03	Camión recolector no paso
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.04	Personal de camiones recolectores
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.05	Barredores urbanos
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.06	Camiones diferenciados para reciclaje
1	MEDIO AMBIENTE	1.4	RECOLECCION DE BASURA	1.4.07	Máquina barredora
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.01	Acumulación de basuras en áreas verdes
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.02	Antejardín con mantención deficiente
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.03	Antejardín sin construir
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.04	Arbol caído
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.05	Area verde en mal estado
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.06	Bandejon con malezas
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.07	Falta area verde
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.08	Poda de árboles
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.09	Poda de árboles no autorizada
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.10	Rejilla de árbol estado anormal
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.11	Sistema de riego de área verde con filtraciones
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.12	Dispensador de bolsas para fecas de mascotas
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.13	Evaluación Técnica Parques y Areas Verdes
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.14	Uso de espacio público
1	MEDIO AMBIENTE	1.5	PARQUES Y AREAS VERDES	1.5.15	Tazas de árboles sucios y/o con malezas
1	MEDIO AMBIENTE	1.6	GESTION DE RECICLAJE	1.6.01	Campañas de reciclaje
1	MEDIO AMBIENTE	1.6	GESTION DE RECICLAJE	1.6.02	Puntos de reciclaje
1	MEDIO AMBIENTE	1.6	GESTION DE RECICLAJE	1.6.03	Evaluación Técnica Gestión de Reciclaje
1	MEDIO AMBIENTE	1.6	GESTION DE RECICLAJE	1.6.04	Necesidad de reciclar
1	MEDIO AMBIENTE	1.7	ZOONOSIS	1.7.01	Perros vagos
1	MEDIO AMBIENTE	1.7	ZOONOSIS	1.7.02	Desratización, Sanitización y/o Desinsectación
1	MEDIO AMBIENTE	1.7	ZOONOSIS	1.7.03	Manejo de plagas
1	MEDIO AMBIENTE	1.7	ZOONOSIS	1.7.04	Albergues de animales
1	MEDIO AMBIENTE	1.8	CONTAMINACIÓN	1.8.1	Emanación de polvo
1	MEDIO AMBIENTE	1.8	CONTAMINACIÓN	1.8.2	Emanaciones de gas
1	MEDIO AMBIENTE	1.8	CONTAMINACIÓN	1.8.3	Derrames de líquidos contaminantes
1	MEDIO AMBIENTE	1.8	CONTAMINACIÓN	1.8.4	Saneamientos e hidrolavados
1	MEDIO AMBIENTE	1.9	AGUA	1.9.1	Mal uso del recurso agua
10	VIALIDAD COMUNAL	10.1	GESTION DE TRANSITO	10.1.01	Impacto vial
10	VIALIDAD COMUNAL	10.1	GESTION DE TRANSITO	10.1.02	Vías exclusivas
10	VIALIDAD COMUNAL	10.1	GESTION DE TRANSITO	10.1.03	Zona de exclusión
11	PARTICIPACION CIUDADANA	11.1	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	11.1.01	Cabilidos
11	PARTICIPACION CIUDADANA	11.1	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	11.1.02	Consulta Digital
11	PARTICIPACION CIUDADANA	11.1	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	11.1.03	Elecciones

11 PARTICIPACION CIUDADANA	11.1	ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN	11.1.04	Encuestas
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.01	Servicio electoral
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.02	Entidades Diplomáticas
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.03	SII
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.04	TGR
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.05	Registro Civil
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.06	Club Providencia
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.07	Club de Tenis
12 INFORMACION GENERAL	12.1	OTRAS ENTIDADES	12.1.08	Corporación de Desarrollo Social
12 INFORMACION GENERAL	12.2	SIN CLASIFICACION	12.2.01	Ofrece Servicios-Proyectos-Curriculo
12 INFORMACION GENERAL	12.2	SIN CLASIFICACION	12.2.02	Capacitaciones
12 INFORMACION GENERAL	12.2	SIN CLASIFICACION	12.2.03	Invitaciones
12 INFORMACION GENERAL	12.3	COMUNA	12.3.01	Archivo Histórico
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.09	Farmacia Municipal
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.10	Farmacia Vecina
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.01	Contingencia
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.02	Colegios Particulares y Subvencionados
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.03	Escuelas y Liceos Municipales
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.04	Universidades, Institutos y Centros Educativos
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.05	Jardines Infantiles y Salas Cunas
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.06	Información General
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.07	Clinicas y Hospitales
2 EDUCACION Y SALUD	2.1	INFORMACION COMUNAL	2.1.08	Centros de Salud
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.25	Tarjeta Vecino
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.01	Entrega de Curriculum
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.02	Ferías
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.03	Capacitación Microempresarios
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.04	Omit (Subsidio Cesantía, oferta de trabajo)
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.05	Emprendimiento
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.06	Cursos y Talleres
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.07	Socios Adulto Mayor
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.08	Prestaciones de Salud
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.09	Viajes Vecinos
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.10	Feria de las Pulgas
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.11	Voluntariado
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.12	Actividades Sociales
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.13	Colectas
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.14	Juntas de Vecinos
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.15	Apoyo Proyectos Vecinales (FONDEVE)
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.16	Albergues
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.17	Becas
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.18	Programas Sociales
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.19	Ficha Social
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.20	Ayuda a Otras Comunas
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.21	Colaboración y Patrocinios
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.22	Programa Puente
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.23	Personas capacidades diferentes
3 SOCIAL	3.1	SERVICIOS E INFORMACIÓN SOCIAL	3.1.24	Diversidad e Inclusión
4 DEPORTES Y RECREACION	4.1	SERVICIOS Y ACTIVIDADES	4.1.01	Gimnasios
4 DEPORTES Y RECREACION	4.1	SERVICIOS Y ACTIVIDADES	4.1.02	Centros Deportivos y SPA
4 DEPORTES Y RECREACION	4.1	SERVICIOS Y ACTIVIDADES	4.1.03	Canchas
4 DEPORTES Y RECREACION	4.1	SERVICIOS Y ACTIVIDADES	4.1.04	Parques y Plazas
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.01	Chimenea encendida
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.02	Comercio Sexual
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.03	Humos visibles
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.04	Contacto y/o entrevista con vecinos
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.05	Lavadores / Cuidadores de autos
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.06	Persona extraviada
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.07	Rondas preventivas
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.08	Urgencias de salud
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.09	Vehículo abandonado
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.10	Vehículos con daños
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.11	Vehículos mal estacionados
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.1	INSPECCION	5.1.12	Violencia intrafamiliar
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.01	Asaltos a transeuntes
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.02	Artistas Callejeros
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.03	Cámaras Seguridad
5 SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.04	Atrapollos

5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.05	Cartoneros
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.06	Colisiones
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.07	Comercio Ambulante
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.08	Daños en bienes públicos
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.09	Desalojos
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.10	Desordenes en vía pública
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.11	Drogadictos en la vía pública
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.12	Ebrios en la vía pública
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.13	Escape de gas
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.14	Faltas a la moral y buenas costumbres
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.15	Fogata en BNUP
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.16	Incendio
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.17	Personas en situación de calle
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.18	Muerto en vía pública
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.19	Pendencias
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.20	Rescates
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.21	Robos
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.22	Sospechosos
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.23	Suicidios
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.2	SEGURIDAD PUBLICA	5.2.24	Vivienda abandonada
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.13	Taxi Seguro
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.01	Molestia a vecinos por alarma de propiedad
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.02	Alarmas Comunitarias
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.03	Molestia por alarma de vehículo
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.04	Molestia por malos olores
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.05	Mudanzas
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.06	Propiedad deshabitada, pastizal basuras al interior
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.07	Ruidos de animales o aves
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.08	Asistencia Barrial
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.09	Mediación
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.10	Mal uso de la vía pública (Ciclistas en veredas)
5	SEGURIDAD CIUDADANA Y CONVIVENCIA VECINAL	5.3	CONVIVENCIA VECINAL	5.3.11	Ruidos molestos
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.55	Transferencia Telefonica
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.01	Capital Propio
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.02	Lugares de pago
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.03	Horarios de Atención
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.04	Obtención de Patentes Comerciales y Permisos
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.05	Trámites asociados a Patentes (traslados, cambio de dueño, eliminación, etc)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.06	Pagos por internet
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.07	Permisos de Propaganda
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.08	Regularización de Actividad (sin patente)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.09	Ocupación de BNUP
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.10	Morosos de Patentes
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.11	Renovación de Patentes (enero, julio)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.12	Permisos y postulaciones (Kioscos, Carros Comida, etc..)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.13	Obtención de Permiso de Circulación
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.14	Otros Trámites Permisos de Circulación (traslados, duplicados, sellos verdes, cambio de dueño, prescripción, bloqueo de PPU, carros de arrastre, etc)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.15	Atención módulos de Permisos de Circulación
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.16	Recepción Final
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.17	Regularizaciones
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.19	Cambio de destino
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.20	Permisos de Edificación
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.21	Proyectos y ante-proyectos
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.22	Obra menor (Cercos eléctricos, ampliaciones, modificaciones, etc.)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.23	Fiscalización Rentas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.24	Fiscalización Obras
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.25	Fiscalización Tránsito
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.26	Fiscalización Señalética
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.27	Fiscalización Semáforos
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.28	Fiscalización Seguridad Ciudadana
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.29	Certificados Catastro
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.30	Indemnizaciones
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.31	Sernac
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.32	Demandas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.33	Fiscalía Antidelincuencia
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.34	Exhortos
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.35	Mediaciones Copropiedad
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.36	Obtención de Licencia de Conducir

6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.37	Permisos BNUP de Ocupación
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.38	Permisos BNUP de Ruptura
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.39	Requisitos y Postulaciones de Subvenciones
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.40	Resultados de Subvenciones
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.41	Servicios WEB
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.42	Bicicletas Públicas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.43	Central de Información Comunal (1414)
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.44	Pago de multas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.45	Registro de Multas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.46	Partes de Carabineros
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.47	Partes TAG
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.48	Partes Vías Exclusivas
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.49	Edificios Municipales
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.50	Vehículos Municipales
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.51	Mala Atención
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.52	No contesta teléfono
6	TRAMITES Y TRIBUTOS	6.1	SERVICIOS MUNICIPALES	6.1.54	Información errónea
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.01	Actividades Culturales
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.02	Eventos y Celebraciones
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.03	Centros de Exposiciones
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.04	Red de Bibliotecas
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.05	Centro de Información Turística
7	CULTURA	7.1	SERVICIOS CULTURALES	7.1.06	Fundación Cultural (Actividades culturales)
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.01	Círculo luminaria activo diurno
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.02	Círculo luminaria apagado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.03	Falta luminaria en área verde
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.04	Falta luminaria en vía pública
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.05	Falta luminaria peatonal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.06	Luminaria en área verde en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.07	Luminaria peatonal en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.1	ILUMINACION	8.1.08	Luminaria pública en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.10	MANTENCION PATRIMONIO	8.10.01	Monumento rayado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.11	MEJORAMIENTO DE BARRIOS	8.11.01	Proyectos Mejoramiento de Barrios
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.2	MANTENCION CALLES Y VEREDAS	8.2.01	Baldosa desnivelada, suelta o faltante
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.2	MANTENCION CALLES Y VEREDAS	8.2.02	Calle y/o pasaje con pavimento en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.2	MANTENCION CALLES Y VEREDAS	8.2.03	Hoyo en acera
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.2	MANTENCION CALLES Y VEREDAS	8.2.04	Hoyo en calzada
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.2	MANTENCION CALLES Y VEREDAS	8.2.05	Veredas con pavimento en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.01	Acumulación de aguas lluvias en acera/calzada
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.02	Cables cortados en la vía pública
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.03	Cable tirado en espacio público
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.04	Escombros por obra municipal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.05	Escombros por obra no municipal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.06	Falta N° de poste
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.07	Falta tapa de cámara
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.08	Filtración de agua potable
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.09	Obra mal terminada con reposición de pavimento
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.10	Paredes y fachadas rayadas
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.11	Permiso evento en BNUP
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.12	Pileta o fuente sin funcionar
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.13	Poste municipal estado anormal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.14	Poste no municipal estado anormal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.15	Propaganda no autorizada
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.16	Rebalse riego por acequias de árboles en calles
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.17	Sumidero de agua lluvia en mal estado o tapado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.18	Tapa cámara de riego estado anormal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.19	Tapa cámara en mal estado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.20	Trabajo sin permiso
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.3	GESTION BNUP	8.3.21	Uso no autorizado del Espacio Público
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.4	PARQUIMETROS	8.4.01	Información parquímetro
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.4	PARQUIMETROS	8.4.02	Operador sin credencial
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.4	PARQUIMETROS	8.4.03	Operador sin uniforme
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.01	Cruce semaforizado borrado
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.02	Demarcación ilegal
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.03	Falta demarcación
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.04	Falta semáforo
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.05	Falta señales de tránsito
8	INFRAESTRUCTURA EN ESPACIO PUBLICO	8.5	SEMAFOROS, SEÑALETICAS Y DEMARCACIONES	8.5.06	Pare o Ceda el Paso borrado

LICITACIÓN PÚBLICA

BASES TÉCNICAS DE SERVICIOS

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

La atención de las necesidades de la comunidad es parte de la naturaleza de la función Municipal y ésta se manifiesta cotidianamente en la gestión de sus requerimientos y reclamos como también en el cumplimiento de las leyes, normas y ordenanzas que la Municipalidad tiene como función.

Cabe señalar, que mediante Reglamento N°185 de fecha 15/09/2018, se fijó el texto refundido y sistematizado del Reglamento Interno que añade una nueva orgánica, donde nace la nueva Dirección de Atención al Contribuyente (de ahora en adelante DAC), en la que se encuentra el Departamento de Atención a los Vecinos (de ahora en adelante DAV), la que a su vez tiene a cargo dos oficinas para Atención y Seguimiento de Solicitudes y Control y Gestión Documental.

La nueva DAC, tiene como objetivo Gestionar los requerimientos, consultas, dudas u observaciones que puedan tener los contribuyentes por concepto de deudas, pago y cualquier otro requerimiento. De igual forma, corresponde a esta dirección la elaboración y medición de indicadores de desempeño en relación a la calidad de los servicios entregada a los contribuyentes, coordinando a las distintas unidades involucradas. En tanto, el DAV, es dependiente directo de la DAC, y tiene por objetivo el atender y procurar dar solución a las presentaciones o reclamos efectuados por la comunidad, proporcionar información de carácter comunal y municipal a los vecinos. Las funciones del DAV son:

- Registrar y gestionar las inquietudes y comunicaciones de residentes y usuarios, recibidos a través de correos electrónicos, llamados telefónicos y visitas, velando por la entrega de la respuesta y solución a las presentaciones de la comunidad.
- Proponer e implementar procedimientos y estándares de la calidad de atención al vecino para una mejor gestión.
- Recopilar, procesar, mantener información estadística comunal y de atenciones a vecinos, para propender una mejor gestión en este ámbito.

De igual forma, a través de la oficina para Atención y Seguimiento de Solicitudes, se especifican sus funciones:

- Velar por la respuesta oportuna a los vecinos.
- Gestionar y revisar las respuestas otorgadas a los vecinos, de manera eficiente y eficaz.
- Mantener actualizada la información del municipio.
- Coordinar las respuestas que requieran consultas de las corporaciones vinculadas a la comuna.

Descrito y señalado todo lo anterior, el objetivo principal del servicio a licitar, es la contratación de un servicio integral a través de un sistema computacional para el apoyo a las funciones del DAV, dependiente de la DAC de la Municipalidad de Providencia, que permita en dicho contexto, entregar cada vez un mejor servicio, fortalecer la interacción y comunicación con nuestros vecinos y usuarios, entregar respuestas e información satisfactoria a las consultas planteadas, dentro de los plazos establecidos y con el objetivo final de que cada respuesta pueda incorporar un valor agregado para nuestros vecinos y usuarios.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio a contratar, constará de la provisión de una solución en plataforma(s) cloud bajo modalidad SaaS, que permitan cubrir los requerimientos del DAV y de la Dirección de Comunicaciones. Dichas plataformas, serán soluciones ajustadas a las necesidades propias de estas unidades, para el apoyo en la gestión que realizan a diario. Deberán ser soportadas y administradas y considerar todos los elementos necesarios para una óptima operación. Estas Bases Técnicas describen y abordan más adelante, los siguientes puntos:

<p>Requerimientos Técnicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Para el DAV, la solución debe cubrir como prioridad inicial, el asegurar la continuidad del proceso de atención de requerimientos, por tanto, deberá cubrir toda funcionalidad crítica de este. Debe permitir gestionar los flujos del proceso, es decir, toda recepción, derivación, preparación y entrega de respuestas a los requerimientos. - Incorporar al proceso de DAV, una solución de Chatbot que se integre desde portal web, permitiendo una nueva ventana de ingreso de requerimientos, permitiendo un grado suficiente de automatización para optimizar los tiempos de ingresos y disminuir las visitas presenciales. - Para la Dirección de Comunicaciones, la solución debe permitir gestionar las distintas redes sociales de forma centralizada, integrarlas al proceso para el DAV (gestión de respuestas) y contar con plataforma de mailing para marketing y difusión digital hacia los vecinos. - La reportería para ambas unidades, es relevante, clave y primordial. La solución deberá velar por la facilidad de customización y creación de reportes, la exportación de estos y la disponibilidad de tableros de comando (tipo dashboard) para verificación de indicadores de cumplimiento igualmente customizables de acuerdo al proceso. - La solución debe ser dinámica en su implementación, es decir, que permita la creación del proceso de acuerdo a sus flujos, facilitar incorporaciones o modificaciones de acuerdo a nuevas necesidades. - La solución (en su conjunto), debe considerar toda infraestructura necesaria para permitir una óptima operación de los usuarios. El proveedor será el responsable de asegurar la operación y disponibilidad del servicio.
<p>Requerimientos Operacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con plan de recuperación ante desastres (DRP), probado y actualizado en el tiempo - Contar con un plan de continuidad del negocio (BCP), para asegurar la operación de servicios críticos, probado y actualizado en el tiempo - Contar con procesos de gestión sobre los servicios de tecnología de la información contratados, para alinear al negocio (procesos municipales y sus necesidades) con todo ámbito de tecnológico del servicio - Administrar la entrega de la solución en niveles aceptables de operación. - Informar, proponer y ejecutar solicitudes de mejoras o cambios por necesidades en la operación. - Cobertura operacional de acuerdo a descripción de días y horarios (SLA)
<p>Requerimientos Logísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y cumplimiento de reposición de servicio y/o garantías (con terceros) - Coordinación y cumplimiento ante cualquier incidente o evento que afecte los SLA

2.1. Situación Actual y nuevas necesidades detectadas

A continuación, se describen los aspectos del "actual servicio" para una mayor comprensión de las necesidades detectadas y que como mejora se deben incorporar en la nueva solución del servicio licitado. ✓

La Municipalidad de Providencia, en cumplimiento a la ley, dispone del espacio, recursos y equipo humano para atender consultas y reclamos de la comunidad. El DAV registro dentro de este último año un promedio de 4.365 requerimientos mensuales de consultas o reclamos que son gestionados en coordinación con las unidades municipales. Ⓟ

Actualmente se cuenta con un servicio que pone a disposición un software CRM tipo World Class adaptado a las necesidades municipales y que apoya la operación del día a día del DAV de forma centralizada, a fin de evitar todo ingreso aislado o por otras vías, evitando así perder el control de las respuestas.

Destaca de la situación actual el sello de atención personalizada y de cercanía que el DAV proporciona al vecino. La personalización del servicio se hace tangible con:

- Una consulta o reclamo es atendida sólo por una persona, de manera de dar continuidad a la gestión.
- Se hace seguimiento a cada consulta o reclamo, de manera de asegurar que cada una tenga su respuesta en calidad y tiempo.
- Cada respuesta es redactada para el vecino, asegurando una comprensión y exactitud de la respuesta.
- El tiempo asignado a cada "momento de verdad" (momento de contacto directo con el vecino) transmite dedicación.
- Hacer seguimiento a los compromisos tomados con el vecino, en la eventualidad que la solución a un requerimiento no sea de forma inmediata.

El software actual está compuesto de dos módulos principales:

- CRM propiamente tal, encargado del ingreso y gestión de requerimientos.
- Módulo WEB disponibilizado en portal institucional de Providencia con la finalidad de registrar los requerimientos de vecinos y usuarios.

De una manera integrada, los medios actuales de recepción de consultas o reclamos son el portal de ingreso de requerimientos a través de portal institucional de la municipalidad, vía telefónica, presencial, por correo electrónico y redes sociales, además de integraciones con otros sistemas municipales o entidades externas.

A fin de una mejor comprensión del proceso de atención a vecinos, se adjuntan los siguientes anexos:

- **ANEXO A**, Ficha proceso, indicadores de efectividad, diagrama de flujo por ingreso requerimientos y preparación de respuestas.
- **ANEXO B**, Descripción de los procesos de atención
- **ANEXO C**, Categorías, subcategorías y motivos de requerimientos (archivo Excel)

En base a todo lo ya expuesto, lo detectado como necesidades adicionales y aspectos relevantes a cubrir en esta licitación es:

- La solución debe ser del tipo SaaS
- Facilitar toda incorporación y/o modificaciones de acuerdo a las necesidades del proceso de DAV
- Incorporar nuevas tecnologías (Chatbot) que se integren al proceso, automatizando la atención y disminuyendo las visitas presenciales
- Facilitar toda creación de reportes y su exportación en formatos comunes y compatibles
- Facilitar toda creación de indicadores de gestión
- Disponer de tableros de comandos con información en tiempo real
- Facilitar la administración y gestión de las redes sociales e integrar todo posible requerimiento desde estas hacia el proceso del DAV
- Facilitar la administración y gestión de toda difusión vía mailing, bajo condiciones y estándares que permitan mantener una reputación de dominio aceptable
- Integrar distintas plataformas digitales para mejorar la entrega oportuna de información a los vecinos, como objetivo específico es potenciar las áreas de Marketing Digital y Difusión.
- Segmentar diferentes audiencias para entregarles información realmente relevante
- Multicanalidad
- Capacitación constante.

3. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Descrito el servicio actual y las nuevas necesidades detectadas, este punto detallará las características técnicas requeridas, sus etapas de implementación y otros puntos propios de la contratación que los oferentes deben considerar.

En este punto se abordarán los siguientes requerimientos:

Requerimientos Técnicos	Solución DAV	- Todo lo relacionado a los requerimientos funcionales para gestión del proceso del DAV e integraciones con otras plataformas que se suman al flujo de gestión.
	Redes Sociales	- Todo lo relacionado a la administración y gestión de redes sociales asociadas a la Municipalidad - Integración con el proceso del DAV
	Mailing	- Todo lo relacionado a la administración y gestión de marketing y difusión digital
Requerimientos Operacionales	Administración y Soporte	- Administración completa - Asegurar la continuidad operacional - Soporte funcional
Requerimientos Logísticos	Garantía	- Gestionar garantía (reemplazos y/o reposiciones) con terceros

3.1. SOLUCIÓN DAV

3.1.1. Descripción general

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el arriendo de un software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de los sistemas, el hardware necesario para su operación, la conectividad, la implementación, puesta en marcha y el soporte mensual a usuarios.

Deberá asegurar la continuidad de los procesos de atención de vecinos (luego de finalizado el contrato actual). Para esto, se deben comprender como obligatorias las etapas levantamiento y análisis del proceso, incorporarlos a su solución o de ser necesario desarrollarlos desde cero, esto, deberá incluir las funcionalidades declaradas de acuerdo a las prioridades señaladas más adelante.

Una vez lograda la etapa de implementación, comenzará el soporte, donde su alcance estará regido a todo incidente, mejoras menores, modificaciones de estructura, creación de nuevos objetos, apoyo elaboración de reportes, todo lo relacionado a modificaciones por incorporación o modificación de leyes o normativas (incluidas las relacionadas a gestión de documentos digitales, seguridad de la información, disponibilización o facilitación de trámites en línea) o ajustes propios del proceso del DAV.

Los desarrollos de nuevos módulos, nuevas integraciones por necesidades del negocio y de la Municipalidad (dentro del ámbito de la unidad usuaria) serán a razón del listado de precios unitarios Formulario N°6 "Carta Oferta Económica y Listado de Precios Unitarios".

Un aspecto importante del proceso del DAV, es que apunta a considerar todas las instancias necesarias desde el punto de vista técnico y administrativo para conseguir que las atenciones de las demandas ciudadanas se realicen de manera centralizada, unificada, trazable y gestionable, permitiendo el identificar las causas raíz de los problemas y ayude a evaluar las estrategias que debe implementar el municipio para responder a nuestros vecinos. Los oferentes deberán considerar en el dimensionamiento de su solución, el incremento posible por año de hasta un 30% en el ingreso y gestión de requerimientos.

LA SOLUCIÓN, debe adecuarse a los requerimientos de la Municipalidad de Providencia, considerando como mínimo las funcionalidades operativas y vigentes actualmente (de acuerdo a la tabla de este punto 3.1.2). Las que, de todas formas, serán parte del análisis y levantamiento inicial que la empresa deberá realizar directamente con el DAV.

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

LA SOLUCIÓN deberá proveer además un módulo de configuración que permita administrar toda la información "paramétrica" que permita el correcto funcionamiento del sistema, por ejemplo, ingresos de días no hábiles y feriados, definición de unidades municipales, delegados, subrogancias, temas, etc.

De la misma forma, las contraseñas a implementar deben ser seguras, y cumplir las condiciones establecidas por normativa legal vigente aplicable o decreto supremo relacionado a los aspectos de seguridad en cuanto a su complejidad, historial, periodicidad de cambio, etc.

Por otra parte, la extracción de datos masivos, debe estar restringido en forma directa desde **LA SOLUCIÓN**. Sólo deberá estar habilitada para usuarios autorizados.

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

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

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

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

3.1.2. Requerimientos funcionales críticos

Es importante tener en consideración, que el contratista deberá realizar a su solución, los ajustes, modificaciones y mejoras acorde a los siguientes requerimientos funcionales críticos. El cumplimiento de estos, deberá ser en base a las siguientes prioridades:

Prioridad	Detalle	Plazo
1	Admisibilidad de requisitos funcionales críticos mínimos.	Serán verificados por la Comisión de Evaluación en la reunión de exposición donde se citara a cada oferente en fecha y hora a coordinar. La verificación de cumplimiento, de acuerdo al Anexo N°1.
2	Requisitos funcionales críticos, que se deben desarrollar e incorporar en la Implementación.	Dentro del plazo ofertado por el oferente, el cual no debe ser inferior a los 45 ni superior a los 120 días corridos, entrega con marcha blanca incluida antes del inicio del servicio mensual.

Deberá asegurar la continuidad del proceso del DAV, por tanto, debe cumplir con los siguientes requerimientos en concordancia a la prioridad definida:

Ítem	Necesidades	Nueva Prioridad
1	Identificación del usuario	
	Requerimiento: a) El sistema debe permitir al usuario de la Municipalidad, el acceso al sistema, mediante una autenticación segura.	Letra a), es prioridad 1
2	Portal DAV	
	Requerimientos: a) El sistema permite el ingreso de requerimientos desde un formulario embebido en mismo portal Institucional. b) El vecino que ingrese un reclamo o consulta, debe recibir confirmación de recepción y respectivo número de caso o ticket de atención (correlativo automatizado). La recepción debe ser enviada después de que el requerimiento ya está grabado en el sistema e ingresado al CRM de forma automática.	Letra a), es prioridad 2 Letra b), es prioridad 2
3	Datos del vecino	
	Requerimientos: a) El sistema permite almacenar los datos del vecino y su mantención, es decir, internamente deberá permitir la modificación por un ejecutivo interno de la Municipalidad. b) Externamente/Internamente, proveer los mecanismos de seguridad necesarios para el resguardo de toda información relacionada a los vecinos, su no divulgación en estricta sujeción a la confidencialidad de estos incluyendo la extracción de información de forma no autorizada. c) La cuenta de usuario del vecino, podrá ser su Rut o su casilla de correo electrónico al momento de su registro. El rut es un campo obligatorio, al igual que su casilla de correo y un teléfono de contacto.	Letra a), es prioridad 2 Letra b), es prioridad 1 Letra c), es prioridad 2
4	Datos del requerimiento	
	Requerimiento: a) El sistema permite el almacenamiento de los datos de los requerimientos, identificando los datos de contacto y detalles del requerimiento.	Letra a), es prioridad 1
5	Información de derivación	
	Requerimiento: a) El sistema permite derivar un requerimiento o tareas a otras personas o unidades de la Municipalidad (a 1 o más delegados). Los delegados a su vez, podrán derivar dentro de su unidad. b) Se debe añadir ticket para v°b° de Director, antes que delegado envíe pre-respuesta al DAV. c) En caso de que el delegado no se encuentre, se pueda derivar a otro delegado o subrogante. Se debe poder recibir la información de las vacaciones, licencias o ausencias a fin de automatizar dicha decisión por cualquier motivo.	Letra a), es prioridad 1 Letra b), es prioridad 2 Letra c), es prioridad 2
6	Respuesta al vecino	
	Requerimientos: a) El sistema permite almacenar las respuestas que se puedan entregar al vecino. b) Estas respuestas frecuentes deben quedar como una base de conocimientos a fin de que ejecutivo, pueda realizar su búsqueda y obtener posibles respuestas idóneas por temática, rut, sector, etc., según corresponda (Gestión del conocimiento). Debe ser posible visualizar posibles respuestas según categorización (reclamos, consultas, sugerencias, etc.) c) Habilitar los links necesarios para agilizar la respuesta.	Letra a), es prioridad 1 Letra b), es prioridad 1 Letra c), es prioridad 2
7	Información de adjuntos	
	Requerimiento: a) El sistema permite revisar los adjuntos que posee el requerimiento o la tarea por las distintas áreas.	Letra a), es prioridad 1

8	Optimizar tiempo analista	
	Requerimiento: a) El sistema debe ir grabando online y en tiempo real, en caso de pérdida de conexión, deberá ser posible el recuperar el caso temporalmente ingresado y permitir su reedición a fin de completarlo y finalizarlo.	Letra a), es prioridad 2
9	Optimizar tiempo administrador	
	Requerimientos: a) Todo requerimiento que ingresa vía casilla de correo electrónico (definida por la Municipalidad), deberá ser inyectado al sistema como un nuevo requerimiento, quedando almacenado en la base de datos. b) El oferente debe contemplar que el correo institucional de la Municipalidad es Google G-Suite. Al cual deberá realizar integración para lectura automatizada de requerimientos ingresados por dicha vía.	Letra a), es prioridad 1 Letra b), es prioridad 2
10	Asegurar la gestión y la calidad del servicio	
	Requerimiento: a) Copiar de forma múltiple y automatizada los requerimientos, para tantas veces o a unidades sea necesario. Siendo así, el texto de la consulta ya replicada, puede ser modificado manualmente. Se debe poder revisar el grupo de consultas simples generadas desde la consulta múltiple. La consulta padre, sólo podrá ser cerrada cuando todas las consultas hijos estén cerradas. b) Que los requerimientos pasados en su plazo, no pierdan visualización, ya sea marcándolos (colores y fondo) o pasados a una bandeja de "respuesta fuera de plazo". c) Incorporar consulta rápida del estado general de requerimientos (gestión) asignados a una unidad, visible por jefaturas de delegados.	Letra a), es prioridad 2 Letra b), es prioridad 1 Letra c), es prioridad 1
11	Mejora en la búsqueda de soluciones definitivas	
	Requerimiento: a) Aplicar herramientas de autoservicio del tipo "text mining" o búsqueda con autocompletar texto al cuerpo de consultas, referencia o respuestas frecuentes. Estará disponible para las unidades municipales. Se requiere que las búsquedas ejecutadas puedan ser "persistidas" por conceptos con auditoría y colaborativas.	Letra a), es prioridad 2
12	Dar un buen servicio	
	Requerimiento: a) Poder dar varias clasificaciones a una única consulta para fines estadísticos.	Letra a), es prioridad 2
13	Seguimiento al servicio desde su ingreso hasta el cierre	
	Requerimiento: a) La solución debe ser dinámica en toda posible modificación del proceso implementado, configurable en las fases o partes del mismo y donde se desea gestionar, controlar, notificar, etc.	Letra a), es prioridad 1
14	Gestión de niveles de servicio	
	Requerimiento: a) Complementar con herramientas del tipo BI/OLAP con un DataMart construido para el DAV, con carga de información histórica. Que permita modelado de datos y su optimización, creación de columnas combinadas que permita incluso cálculos, administración de relaciones de datos y análisis de datos históricos. Creación de matrices, segmentación de datos, obtención de reportes, gráficos de fácil creación y customización, dashboard o panel de visualizaciones previamente ya creadas o configuradas.	Letra a), es prioridad 2
15	Acercarse a la comunidad	
	Requerimiento: a) Contar en el servicio mensual, con el seguimiento de redes sociales, sobre todo contenido asociado con la Municipalidad.	Letra a), es prioridad 2
16	Mejora del servicio	

	Requerimientos: a) Adjuntar termómetro de la experiencia vivida por el vecino al momento de recibir la respuesta. Estas encuestas son personalizables, de fácil generación, no implican costos extras, se integran fácilmente al sistema para generar posteriores reportes. b) Disponer el estado del ticket de requerimiento o reclamo del vecino desde portal DAV (seguimiento online). c) Incorporar al proceso de DAV, una solución de Chatbot que se integre desde portal web, generando una nueva ventana de ingreso de requerimientos, permitiendo un grado suficiente de automatización para optimizar los tiempos de ingresos al proceso y disminuir las visitas presenciales.	Letra a), es prioridad 1 Letra b), es prioridad 2 Letra c), es prioridad 2
--	---	--

3.1.3. Requerimientos funcionales no críticos

Los siguientes requerimientos funcionales, se pueden desarrollar, incorporar o adaptar posterior a la etapa de implementación, migración y puesta en marcha. La prioridad será:

Prioridad	Detalle	Plazo
3	Otros requisitos funcionales que pasan a desarrollarse o incorporarse dentro del Servicio Mensual.	Desde el mes 1 hasta máximo el mes 6, desde aceptada la implementación.

Estos son:

Ítem	Necesidades	Prioridad	
2	Portal DAV Requerimiento: c) El formulario embebido de ingreso, deberá cumplir con el branding de la Municipalidad y cumplir con las normativas sobre accesibilidad de personas con discapacidad, para esto deberá tomar en consideración los estándares de accesibilidad SENADIS.	<i>Todas estas letras, son prioridad 3</i> <i>Pasan a implementarse desde el mes 1 hasta máximo el mes 6, desde aceptada la implementación</i>	
	Datos del vecino Requerimiento: d) Externamente, deberá facilitar al vecino el poder realizar el recordatorio o cambio de su contraseña, vía método seguro para dicho fin.		
8	Optimizar tiempo analista Requerimiento: b) Permitir el tratamiento o resolución de requerimientos o reclamos homologados en grupo.		
10	Asegurar la gestión y la calidad del servicio Requerimientos: d) El sistema debe transparentar la carga actual/vigente de trabajo, siendo esta presentación o vista por carga de cada analista o tema de especialidad. e) Mantener un registro del número de iteraciones entre el DAV y las unidades hasta lograr una respuesta de calidad. f) La réplica de la respuesta debe quedar registrada como una iteración, parte de la consulta original, si así lo define el DAV.		
	16		Mejora del servicio Requerimiento: d) El sistema de forma automática y dinámica, debe agrupar las preguntas más frecuentes junto a sus respuestas, a fin que estas puedan ser revisadas posteriormente (auditoria interna).
			17

Lo indicado en este punto 3.1.3, son requisitos que el contratista deberá desarrollar y disponibilizar en ambiente de producción, hasta dentro de los primeros seis meses desde habiéndose ya iniciado el servicio mensual.

3.1.4. Carga de datos

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

El oferente presentará en su propuesta, las estrategias necesarias según el tipo de dato a cargar.

Datos de parametrización del sistema:
Datos referidos a definir el comportamiento funcional del sistema/paquete. La contraparte es el área de tecnología, con colaboración del equipo usuario. Por ejemplo: la parametrización del flujo de trabajo, para identificar los puntos del proceso en que se aplicará control de seguimiento o tracking, definición de perfiles de usuarios, Schedule de procesos, etc.
Datos maestros del sistema:
Son datos referidos a la definición del servicio por parte del equipo usuario. Se pide que el oferente proponga todas las medidas necesarias para asegurar calidad, rapidez y reducción de dependencia de esta actividad del equipo usuario, sin por ello, mantener la responsabilidad final en quienes corresponda. Es decir, se pide alta colaboración hacia el usuario en esta actividad.
Datos transaccionales históricos:
Son datos que dan cuenta de las atenciones realizadas y que están almacenados en los actuales sistemas. Es condición necesaria que el oferente resuelva, de la mejor manera posible, el traspaso de datos desde los actuales hacia los nuevos sistemas. Deben migrarse todos los datos históricos. El proveedor entregará reportes que acrediten la correcta migración de todos los datos históricos.

La siguiente tabla, da muestra del volumen actual de la base de datos y su estructura general:

Tipo de Dato	Cantidad de Tablas	Cantidad Registros	Tamaño aproximado
De parametrización del sistema	101	1677	72 MB
Maestros del sistema	398	12.929.604	38,14 GB

3.2. REDES SOCIALES

3.2.1. Descripción general

Adicional a los requerimientos ya planteados en estas bases de licitación (en lo relacionado a la SOLUCIÓN DAV), nace la necesidad de integrar con ésta, una plataforma de gestión de redes sociales (en modalidad SaaS) con el fin de sumar todo posible requerimiento proveniente desde estas. Esto es, integrar múltiples vías, gestionarlas y obtener feedback.

Deberá considerar el inyectar desde las redes sociales, todo posible requerimiento, los que podrían representar: “agradecimientos, reclamos, sugerencias, alertas, solicitudes de orientación entre tantas otras”. Para la Municipalidad, es importante poder abrir las posibilidades técnicas que permitan obtener esta información y de igual forma, gestionarlas y actuar proactivamente sobre estas.

De acuerdo a lo anteriormente descrito, se desea:

- Una plataforma de gestión de redes sociales, integrada con LA SOLUCIÓN para el DAV

Estos servicios deben contribuir al incremento de una gestión oportuna y eficiente de las redes sociales, ampliando de esta forma el campo comunicacional con nuestros vecinos.

Las redes sociales se han transformado en un canal válido como punto de contacto. Así, por ejemplo, Facebook representa en la actualidad un total de 51.502 seguidores, 50.410 me gusta entre otras interacciones entre vecinos y municipio. Durante el año 2016, se registraron más de 550.000 interacciones en el fan page de la Municipalidad.

Los requerimientos de redes sociales (en su conjunto), superan a los presenciales. Esto indica una necesidad de integrar soluciones que permitan gestionar distintas entradas de requerimientos, pero, dar el mismo tratamiento a fin de entregar respuesta a la comunidad.

3.2.2. Requerimientos funcionales críticos

Es importante tener en consideración, que el contratista deberá realizar a su solución para redes sociales, los ajustes, modificaciones y mejoras acorde a los siguientes requerimientos funcionales críticos. El cumplimiento de estos, deberá ser en base a las siguientes prioridades:

Prioridad	Detalle	Plazo
1	Admisibilidad de requisitos funcionales críticos mínimos.	Serán verificados por la Comisión de Evaluación en la reunión de exposición donde se citara a cada oferente en fecha y hora a coordinar. La verificación de cumplimiento, de acuerdo al Anexo N°1.
2	Requisitos funcionales críticos, que se deben desarrollar e incorporar en la Implementación.	Dentro del plazo ofertado por el oferente, el cual no debe ser inferior a los 45 ni superior a los 120 días corridos, entrega con marcha blanca incluida antes del inicio del servicio mensual.

Estos son:

Necesidades	Prioridad
a) Solución SaaS con panel de visualización (dashboard) e integración de redes sociales para monitoreo y programación de campañas.	Letra a), es prioridad 1
b) Monitoreo 24/7 de las redes sociales del municipio (Facebook, Twitter e Instagram) y alertas en tiempo real de temas y conceptos predefinidos por el cliente.	Letra b), es prioridad 1
c) Monitoreo 24/7 de las redes sociales de otros municipios que tienen vínculos o cercanía con Providencia (Facebook, Twitter e Instagram) y alertas en tiempo real de temas y conceptos predefinidos por el cliente.	Letra c), es prioridad 2
d) Indicadores de resultados en tiempo real de cantidades de likes, interacciones, comentarios, menciones (hashtags), entre otros.	Letra d), es prioridad 2
e) Será necesaria la integración con SOLUCIÓN DAV, generando registro, seguimiento y gestión a través de las derivaciones, control de plazos y seguimientos de los casos ingresados u originados desde las redes sociales. Permitiendo gatillar respuestas hacia red social desde donde se originó el requerimiento.	Letra e), es prioridad 2
f) Elementos de seguridad que permitan asegurar el uso correcto de los perfiles de la Municipalidad y que impidan un uso malicioso o mal intencionado	Letra f), es prioridad 1

3.2.3. Requerimientos funcionales no críticos

Los siguientes requerimientos funcionales, se pueden desarrollar, incorporar o adaptar posterior a la etapa de implementación, migración y puesta en marcha. La prioridad será:

Prioridad	Detalle	Plazo
3	Otros requisitos funcionales que pasan a desarrollarse o incorporarse dentro del Servicio Mensual.	Desde el mes 1 hasta máximo el mes 6, desde aceptada la implementación.

Estos son:

Necesidades	Prioridad
g) Seguimiento de vecinos en cuanto a su nivel de satisfacción respecto a posibles solicitudes	Letra g), es prioridad 3
h) Programar campañas de forma automatizada y en todas las redes sociales a la vez, ejemplo de esto son las programaciones de eventos o para situaciones de emergencia.	Letra h), es prioridad 3
i) Reportes exportables que permitan contar con una visión clara al momento de consultar lo que está pasando en cada una de las redes sociales, campañas o temas específicos.	Letra i), es prioridad 3
j) Registro e historial de todas las acciones efectuadas por el staff, además de otros detalles como origen de las conexiones (ip), login, dispositivos, etc.	Letra j), es prioridad 3

Lo indicado en este punto 3.2.3, son requisitos que el contratista deberá desarrollar y disponibilizar en ambiente de producción, hasta dentro de los primeros seis meses desde habiéndose ya iniciado el servicio mensual.

3.3. MAILING

3.3.1. Descripción general

Finalmente, se hace necesario contar con una plataforma de mailing (en modalidad SaaS) que gestione todo envío de campañas vía correo electrónico para marketing digital y difusión en toda información relacionada por ejemplo a:

- Evaluación prestación de servicios (ejemplo: Licencias de conducir, aseo, limpieza y mantenimiento áreas verdes, etc.)
- Informativos relacionados a procesos masivos, como Permisos de Circulación y Rentas
- Periodos de pagos en general
- Obtención de beneficios, eventos, entre otros.

La plataforma de mailing, debe ser capaz de entregar analítica de efectividad de las campañas realizadas, de igual forma permitir obtención de reportes a demanda.

3.3.2. Requerimientos funcionales

Es importante tener en consideración, que el contratista deberá realizar a su solución para mailing, los ajustes, modificaciones y mejoras acorde a los siguientes requerimientos funcionales. La prioridad será:

Prioridad	Detalle	Plazo
3	Otros requisitos funcionales que pasan a desarrollarse o incorporarse dentro del Servicio Mensual.	Desde el mes 1 hasta máximo el mes 6, desde aceptada la implementación.

Estos son:

Necesidades	Prioridad
a) Plataforma de envíos masivos y programados.	Todas estas letras, son prioridad 3
b) Capacidad de envíos mínima para 200.000 contactos.	
c) Reporte de aperturas, no aperturas, clics, no clics, rebotes, spam y desuscripciones.	
d) Listas detalladas de correos que abrieron, no abrieron, hicieron clics, no hicieron clics, rebotaron, se fueron a spam o se desuscribieron.	Pasan a implementarse desde el mes 1 hasta máximo el mes 6, desde aceptada la implementación
e) Tiempos de envíos inteligentes, es decir, diferenciados según los mejores horarios de apertura de cada segmento o base de datos.	
f) Plantillas de mailing.	

g) Informes y alertas de fatigas de mailing, es decir, de aquellos correos u horarios que dejan de ser efectivos.	
h) Landing pages para alojar ofertas de contenido.	
i) Encuestas online de satisfacción de servicio y otros temas similares, que se vinculen automáticamente a nuestras bases de datos.	
j) Flujo de mailing automatizado de acuerdo al comportamiento de cada contacto.	
k) Secuencias personalizadas de envío de mailing.	
l) Contar con un dashboard que permita obtener: <ul style="list-style-type: none"> - Resumen de campaña realiza entregando información de correos enviados versus leídos, desuscritos en dicha campaña, rechazados por errores de servidor de correo y/o correos no existentes - Temáticas con mayor recepción (leídos) - Curva histórica de campañas realizadas - Fijar niveles o umbrales para evaluación de efectividad de cada campaña. 	

3.4. ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE

3.4.1. Administración de plataformas y sus servicios

La administración es parte vital de la operación y entrega continua de los servicios. Para la Municipalidad es relevante que el proveedor cuente con los especialistas (directos o subcontratados) con experiencia en la administración y mantenimiento de sus plataformas. La administración abarcará todo componente que forme parte para la entrega de los servicios, por ejemplo:

- Servidores físicos
- Servidores virtuales
- Solución de virtualización
- Sistemas operativos
- Servicios Web (IIS, Apache, otros)
- Motores de bases de datos
- Equipamiento de comunicaciones
- Equipamiento de seguridad y/o plataformas de seguridad (ej. cloud)
- Respaldos
- Antivirus
- Planes y políticas (respaldos, drp, bcp, antivirus, etc.)
- Directorio Activo de dominio
- Zonas DNS
- Enlaces y conectividad en general (dedicada local e internet)
- Mesa de servicio y gestión de ticket
- Otros requerimientos propios en la materia de esta licitación

De igual forma la administración y mantenimiento de sus plataformas, deberán contemplar:

a) Análisis e informes de rendimiento de motores de bases de datos utilizados, incluido todo posible tuning a las mismas.
b) Análisis e informes de estado de enlaces, umbrales de ocupación o posible saturación y estado de protocolos de redundancia, esto es a enlaces dedicados, los redundantes e internet.
c) Análisis e informes de rendimiento de plataformas, incluido todo posible tuning a la misma.
d) Administrar firewall y otras soluciones de seguridad (gestionar reglas, evaluar riesgos, proponer mejoras, análisis, respaldo de logs, etc.).
e) Gestionar y mantener los planes drp y bcp (consensuado ambas partes en cuanto a procesos internos y tecnologías de la información).
f) Soporte los 7 días de la semana las 24 horas. No es necesario contar con especialistas dedicados, en la situación que amerite escalar la solución de incidentes desde un nivel 1 entonces deberá tomar el caso y control dicho especialista para una pronta resolución.

g) Informar a los encargado(s) especialistas debidamente certificados en las materias propias del servicio (virtualización, redes, seguridad, Oracle, mysql, sqlserver, linux, Microsoft, etc.) en conformidad al Formulario N°8 DECLARACIÓN EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL ENCARGADO EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO

Lo indicado en este punto 3.4.1, es parte de la entrega mensual del servicio contratado.

Lo indicado en la letra g) de este punto 3.4.1, deberá ser informado al momento de la firma del contrato (el equipo especialista a cargo de prestar el soporte mensual).

3.4.2. Monitoreo de plataformas y sus servicios

El monitoreo es parte vital de la operación y entrega continua de los servicios. Para la Municipalidad es relevante que el contratista cuente con las herramientas idóneas que permitan cubrir la necesidad de monitoreo las 24 horas y todos los días, a todos los elementos que componen el servicio. El monitoreo abarcará:

a) Disponibilidad de su conectividad para garantizar el acceso a las soluciones que provee
b) Disponibilidad de su infraestructura (hardware que compone su solución)
c) Disponibilidad de servicios en lo particular (http, https, ldap, dns, sql, etc.)
d) Disponibilidad de instancias de bases de datos
e) Registros, alertas y notificaciones
f) Gestión de umbrales críticos (por porcentaje uso o peak de disco, ram, cpu, etc., y saturación de anchos de banda de enlaces)

El proveedor deberá fijar e informar los umbrales de cada servicio a fin de obtener un punto crítico o indicador de posibles fallas, degradación o pérdida de servicio. Las notificaciones deben ser automatizadas, donde su mesa de servicio deberá proactivamente realizar el registro del posible incidente, informar a la Municipalidad, realizar pruebas de nivel 1 y ejecutar acciones de posibles escalamientos a las áreas de especialistas. Deberá copiar a IMC de las alertas automatizadas y/o entregar acceso lectura a dashboard general de estado de salud en tiempo real de la(s) plataformas(s) donde residen los servicios.

Lo indicado en este punto 3.4.2, es parte de la entrega mensual del servicio contratado.

3.4.3. Respaldo, política, procedimientos y retenciones

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

Debe realizar al menos un respaldo FULL completo una vez a la semana y un respaldo incremental diario. En todo momento debe conservar los últimos 2 respaldos FULL y los últimos 14 respaldos incrementales. Lo que se busca es poder volver a un punto de restauración hasta 14 días atrás. Los respaldos no pueden estar alojados en el mismo servidor que es parte del Servicio.

Los respaldos serán validados por el IMC en cualquier momento durante la duración del contrato, verificando que están completos y correctos, es decir están en condiciones de ser utilizados para recuperar información y restaurar el servicio.

El proveedor deberá crear, informar y mantener el plan de respaldo, siendo su obligación el hacer las modificaciones necesarias. Igual responsabilidad es realizar las pruebas de restauración previamente coordinadas con IMC para medir la efectividad del mismo plan, a lo menos será dos veces por año.

Lo indicado en este punto 3.4.3, es parte de la entrega mensual del servicio contratado.

3.4.4. Contención de vulnerabilidades y brechas de seguridad

El contratista, tendrá como responsabilidad velar por el cumplimiento de los siguientes aspectos:

a)	Velar e informar de toda actualización necesaria a cualquier componente o plataforma que forme parte del servicio
b)	Ejecutar las acciones previamente aprobadas por IMC, para regularizar toda brecha informada por la misma empresa
c)	Mantener informado en forma constante a IMC, sobre los riesgos actuales en los servicios tecnológicos, a su vez, proponer planes de mitigación. Esto aplica en todo plazo del servicio
d)	Proponer planes de mejoras para subsanar toda vulnerabilidad y/o brecha de seguridad cuantificando plazos y posibles costos
e)	Lograr alineación con los planes DRP y BCP en cuanto a este punto

Lo indicado en este punto 3.4.4 deberá ser realizado en el proceso de entrega mensual del servicio, lo que será solicitado por IMC como parte de los cumplimientos en su entrega de servicio.

3.4.5. Dominios

Todo dominio necesario para la implementación del punto 3.3 Mailing, será adquirido por la Municipalidad, siendo dicha zona DNS alojada en servidores contratados por la Municipalidad. El contratista, deberá dar sugerencias en su configuración para una eficaz utilización de esta, es decir, que posea todas las medidas de comprobación como dominio válido y evitar altos umbrales de mala reputación como dominio.

3.4.6. Soporte Soluciones SaaS

Se entenderá como “soporte” a cualquier actividad que permita mantener **LA SOLUCIÓN** contratada para que opere de manera continua, es decir, la empresa deberá resolver dentro de los plazos establecidos en el punto N°5 de estas mismas bases técnicas, cualquier incidencia que interrumpa el normal funcionamiento del servicio.

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

- Atender consultas de operación que formulen los usuarios
- Corregir los errores de operación
- Realizar las modificaciones y ajustes que aseguren el buen funcionamiento de **LA SOLUCIÓN**, por concepto de garantía de calidad
- Realizar las modificaciones y ajustes por cambios a la Ley
- Cumplir con los SLA del servicio (en el punto N°5 de estas mismas bases técnicas)
- Administrar y mantener monitoreada toda la infraestructura, incluyendo las comunicaciones, activando proactivamente los procedimientos de resolución
- Realizar capacitaciones adicionales a los usuarios que necesiten apoyo
- Actualización de documentación y base de conocimientos o de errores conocidos
- Integración entre sistemas que conformen **LA SOLUCIÓN** (para DAV, Redes Sociales y Mailing)
- Migraciones, mejoras a nuevas versiones o evolución de sistemas que forman parte del servicio contratado
- Requerimientos que formen parte de cualquier necesidad de cumplimiento normativo emanado por el Gobierno de Chile en todo ámbito relacionado a TI
- Gestión general
- Resolución de incidentes. Los incidentes serán todas las interrupciones que ocurran en **LA SOLUCIÓN**, y que por causa de cualquier evento u origen afecten su SLA.

Servicios Eventuales

Para los nuevos desarrollos (que implique tanto levantamiento, análisis, diseño, programación, pruebas de QA y paso a producción), posteriores a la implementación de las funcionalidades críticas y no críticas, y que por necesidades propias de la organización requiera incorporar nuevos módulos o integraciones con otros sistemas o plataformas, se podrán utilizar ítems por hora(s) o mes para nuevos requerimientos a razón de Listado de Precios Unitarios. Estas horas serán utilizados conforme a lo proyectado por el proveedor y validados por el IMC, en cuanto a cantidad de horas necesarias para cubrir la nueva necesidad.

Toda actividad deberá estar debidamente justificada y registrada para aprobación de todo pago, debiendo incorporar el resumen de todo lo requerido por IMC (será responsabilidad del contratista, el contar con un portal web para dicho fin). Será deber del IMC llevar registro en libro de servicio.

La metodología a emplear, será:

- Empresa recibe requerimiento
- Empresa, realiza todo el análisis necesario para cuantificar dicho esfuerzo a fin de cubrir el requerimiento y lo entrega a IMC (esto deberá abarcar todas las fases de Gestión más adelante descritas)
- IMC analiza la propuesta (horas, plazos, diseño, pruebas, etc.) para la ejecución de dichas necesidades, pudiendo aceptar o devolver propuesta con las respectivas observaciones o solicitando los ajustes que a su criterio técnico no correspondan (debidamente justificados)
- La contratación de estos servicios registrará a contar de la aceptación de la Orden de Compra por parte del proveedor y constancia del inicio del requerimiento en el libro de servicios.
- Aprobado el requerimiento, pasa a ejecución, disponibilizándose inicialmente en ambiente QA propio de la empresa, donde posteriormente la Unidad Usuaria realizará la ejecución del plan de pruebas e informará al IMC sobre toda observación, rechazo o aprobación de la misma (debe quedar debidamente acreditada mediante libro de servicios por todas las partes involucradas).
- La Empresa siempre deberá disponibilizar la documentación de todos los cambios, modificar los manuales y capacitar en dicho cambio si fuese necesario, manteniendo versionamiento de toda modificación realizada (manuales, códigos fuentes, etc.).
- Una vez ejecutada y aprobada se procede al pago.

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

3.4.7. Otros Requerimientos

Por otra parte, para el adecuado funcionamiento de la plataforma SaaS, la empresa debe (obligaciones) asegurar al menos lo siguiente:

- Debe Proveer interoperabilidad, es decir ser capaz de compartir información con otros sistemas mediante distintos mecanismos como servicios Web, APIs, archivos de intercambio y otros.
- Debe asegurar disponibilidad según los niveles de servicio comprometidos.
- Debe asegurar capacidad por el aumento de requerimientos, transacciones y usuarios que se da naturalmente a lo largo del tiempo (plan de capacidad).
- Debe asegurar adecuados mecanismos de protección y resguardo de los datos, que permitan mantener confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos (seguridad de la información).
- Debe asegurar un adecuado manejo de requerimientos de los usuarios con control de tickets y trazabilidad de los mismos.
- Toda comunicación dedicada (enlaces) que el oferente considere en su propuesta para conectar hacia su servicio, deberá estar dimensionada y contemplar algún nivel de redundancia o contemplar en su plan de continuidad la utilización de un canal público, pero debidamente cifrado que asegure la comunicación en todo momento. Debe considerar los anchos de banda necesarios para óptima accesibilidad y operación hacia el servicio.
- Considerar Cortafuego (firewall) en el lado del Proveedor que evite tráfico sospecho o accesos no autorizados desde la red o Internet, evitar toda posible extracción de información o adulteración de la misma. De ser un firewall compartido, los accesos deben contar con una regla dedicada para la Municipalidad, tampoco deberá afectar el rendimiento del acceso a **LA SOLUCION**, por sobrecarga de tráfico de red.
- Servidores con capacidad adecuada en número y velocidad de núcleos, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, capacidad de acceso a disco I/O y otros, que permitan entregar un servicio en óptimas condiciones y tiempos de respuesta.
- En caso que sea una aplicación Cliente/Servidor debe ser compatible con Windows 7 64 bits y Windows 10 64 bits. En caso que sea una aplicación WEB, debe ser compatible con las versiones vigentes de Internet Explorer y Chrome.

3.4.8. Integraciones

En materia de integración, existen maestros propios de la plataforma municipal, así como servicios web, que también **deben ser integrados con LA SOLUCIÓN**, a saber:

- Maestros de direcciones
- Maestro de calles
- Maestro de infracciones
- Maestro de categorías

- **Servicio web (WS) de ingreso de requerimientos desde otras plataformas e informar sus cambios de estados:** Este WS debe estar habilitado desde el día 1 de iniciado el Servicio N°2. Este debe ser capaz de recibir los datos de requerimientos provenientes desde otras plataformas (ingresadas por nuestros vecinos, por ejemplo, desde apps para móviles), inyectando dichas solicitudes a la Solución DAV, posibilitando su gestión en el flujo y gatillando sólo los cambios de estados necesarios para que estas otras plataformas se retroalimenten (de dichos cambios de estados) respecto de la gestiones realizadas (durante cualquier hora del día). La frecuencia de dichas integraciones dependerá del consumo del WS por parte de las otras plataformas. Cabe destacar que por el momento, el primer consumo de plataforma será desde la app SOSAFE utilizada actualmente para reportar temas relacionados a requerimientos de Seguridad y Barrios (por ejemplo, mantenimientos infraestructura). Se deberán controlar datos obligatorios y controlar errores en dicho WS, además de descripciones o codificaciones para las respuestas. Será necesario definir campos a informar (al menos 15, de acuerdo a experiencia actual). Este WS deberá ser consumible para lenguajes de programación de .NET C# y Visual Basic. Deberá considerar al menos tres entidades, "requerimientos", "respuestas" y "cambios de estados", lo relacionado a cambio de estado deberá ser automatizado sin intervención.

Dada la naturaleza del servicio, El Municipio podrá requerir otras futuras integraciones o cambios a las mismas ya implementadas. Señalamos las siguientes futuras posibles integraciones, tales como:

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

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

Para una mejor comprensión de las posibles integraciones, la siguiente tecnología es utilizada por la Municipalidad en algunos de sus actuales sistemas:

- Desarrollo Cliente Servidor,**
 - Delphi 7, Delphi XE 7
 - Visual Studio 2008, 2010, 2013, 2015, 2017

- Plataformas de Desarrollo,**
 - ASP
 - XML/XSD/XSLT/XPATH/AJAX
 - C# 5.0
 - Entity Framework 6.0, 6.1.3
 - Asp.Net MV 5 Razor Engine
 - Asp.Net Web Api REST JSon/XML
 - Devart DotConnect Oracle
 - Aspose PDF Net / Aspose Word Net
 - Web Deploy sobre IIS 7

- Bootstrap 3
 - jQuery v1.10.2
 - NUnit v3.8.1
 - Mod v4.7.137
 - Newtonsoft.json v10.0.3
 - SimpleInjector v4.0.8
 - AutoFixture v3.51.0
 - (SecureBlackBox) para manejo de drivers para firma digital avanzada de e-Sign y e-Certchile.
 - Message Broker RabbitMQ
 - HangFire
 - Message Bus MassTransit
- c. **Sql,**
- Oracle 11g
 - SqlServer 2005,2008 y 2015

3.5. GARANTIA

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

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

El contratista deberá considerar el reemplazo del personal por uno de las mismas o mejores competencias (formación y experiencia) cuando el equipo permanente haga uso de feriado legal, licencia médica o inasistencias informadas, entregando a la IMC sus respectivos antecedentes curriculares. De la misma forma en caso de cambio por despido o renuncia del personal. En ambos casos, los reemplazantes deberán ser aprobados por el IMC y registrados en el Libro de Servicios.

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

3.6. GESTIÓN

El proveedor debe ejecutar las acciones, tareas y actividades propias del servicio. Para esto, es necesario lo realice mediante procesos de gestión para tecnologías de la información, a fin de contar con un nivel, control y disposición aceptable del servicio. Por tanto, deberá gestionar:

a) Gestionar la Disponibilidad:

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

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

- Monitoreo permanente de la disponibilidad de **LA SOLUCIÓN** y aplicación de medidas para volver a la normalidad indicadores alertados en la infraestructura, sistema operativo, bases de datos y otras capas de software que son parte del Servicio y que pudieran ocasionar incidentes, estos pueden ser, pero no lo limita a: umbrales uso CPU, memoria RAM, capacidad de almacenamiento, fragmentación de discos, fragmentación de índices, tamaño de logs, tablespace y otros.

b) Gestionar la Capacidad:

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

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

Los elementos a revisar pueden ser, pero no lo limita a: uso de CPU, memoria RAM y almacenamiento, uso de ancho de banda, volumen de I/O, cantidad de transacciones concurrentes en la base de datos, cantidad de usuarios concurrentes en el Sistema y otros. Esto podrá ser coordinado mediante la realización de pruebas de stress a **LA SOLUCIÓN**.

c) Gestionar la Continuidad:

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

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

d) Gestionar la Seguridad de la Información:

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

Para esto el Proveedor deberá elaborar una política y plan de seguridad de la información que deberá ser aprobada por la Municipalidad (plazo de entrega tabla N°6 del punto N°5 de las bases técnicas).

Los antecedentes e información compartida entre la Municipalidad de Providencia y la empresa oferente, que son insumos creados para el proceso de licitación, o derivados de él, de igual forma, todo insumo creado una vez adjudicada la licitación, serán considerados de propiedad de quien los emite, y su uso y divulgación estarán restringida sólo al contexto de este proyecto. Si se identifica un beneficio en hacer partícipe de información del proyecto a otra entidad, se deberá informar a la otra parte, quien podrá o no autorizar por escrito.

e) Gestionar la Calidad:

Debe disponer de una metodología que asegure un adecuado ciclo de desarrollo, pruebas y certificación en ambientes, que permitan minimizar impactos en la producción por cambios en plataformas o sus componentes. Deberá contemplar:

- Ambiente de Certificación (QA)

- Planes de prueba
- Certificación completa y correcta antes de promover a Producción.

f) Gestionar el Cambio:

Definiciones:

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

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

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

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

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

Considerando que la Dirección Tecnología y Gestión Digital del municipio tiene en funcionamiento el Comité de Cambios (CAB – Change Advisory Board), el Proveedor deberá presentar el cambio normal a la Municipalidad en las sesiones que están establecidas para ello (los viernes de cada semana) y será el Comité quien aprobará o rechazará el cambio. Esta presentación debe ser coordinada con el IMC del contrato. Será el IMC quien pondrá en conocimiento sobre los formatos, e información necesaria para presentar solicitud de cambios.

g) Gestionar Eventos:

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

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

h) Gestionar Incidentes:

Definiciones:

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

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

- Un proceso de atención y escalamiento.
- Registro y clasificación del incidente en base de datos que permita obtener trazabilidad de todas las acciones realizadas desde que se apertura hasta que se cierra.
- Base de conocimiento para incorporar los aprendizajes y workaround aplicados.

- Informe post-incidente para todos los incidentes críticos y graves.

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

i) Gestionar Problemas:

Definiciones:

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

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

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

Los incidentes que pasan a gestión de problema son todos los críticos y graves, más los moderados y leves que son recurrentes. Se define la recurrencia si en 30 días seguidos se presentó el mismo incidente en 4 o más ocasiones.

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

j) Gestionar Requerimientos:

Debe proveer una mesa de servicio para reportar incidencias, solicitar requerimientos, consultas y otros, siempre relacionados al Servicio, que contemple:

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

El horario de funcionamiento de la mesa de servicio debe ser según lo descrito en el punto N°5, en su tabla N°2.

k) Gestionar del Acceso:

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

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

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

Lo indicado en este punto 3.6, es parte de la entrega mensual del servicio contratado.

Además, debe considerar lo señalado en el Artículo N°51 de las Bases Administrativas, ya sea durante la prestación del servicio o terminado éste.

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

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

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

Nivel	ROL	Homologación de cargo
1	IMC	ADM/Coordinador del Servicio/Gestor de contrato
2	Jefe Sección Sistema	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
2	Jefe Departamento Servicios Tecnológicos de la Información	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Director Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
	Jefe DAV / Jefe de Redes Sociales	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
4	Director DAC / Director Comunicaciones	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Administrador Municipal	Gerente General

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

4. CATÁLOGO DE SERVICIO

Definiciones:

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

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

El SLA no puede exceder los límites fijados según se indica en punto 5. Niveles de Servicio.

5. NIVELES DE SERVICIO

Definiciones:

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

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

Tabla 1: Etapa 1, Implementación y puesta en marcha

N°	Descripción	Consideraciones	SLA
1	Implementación de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la fecha de acta de inicio del servicio hasta la puesta en producción exitosa. En días corridos.	<=120 días corridos
2	Marcha Blanca de LA SOLUCIÓN	Se mide desde la puesta en producción exitosa hasta la aceptación conforme del Proyecto. En días corridos, que forman parte del plazo total de la Implementación.	<= 15 días corridos

Tabla 2: Etapa 2, Soporte mensual y disponibilidad del sistema

Tipo horario	Día	Horario	Uptime
Hábil DAV	Lunes a Viernes (no festivos)	08:30:00 - 18:30:00	>=99,5%
No Hábil	Sábado	08:30:00 - 14:00:00	>=90%
Hábil Dir. Comunicaciones	Lunes a Viernes (no festivos)	08:30:00 - 18:30:00	>=99,5%
No Hábil	Sábado	08:30:00 - 14:00:00	>=90%
(1) Formulario Web DAV y Chatbot (2) WS de Integración	Lunes a Domingo	Todo horario	>=99,5%

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

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

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

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

Tabla 3: Atención de incidentes

Los objetivos de cumplimiento de nivel de servicio por mes, se darán por aceptados cuando en un mes calendario, no supera la cantidad máxima de incidentes establecida para cada nivel y al menos el 85% de los incidentes se atendió y solucionó en los plazos indicados.

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

Notas:

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

Tabla 4: Corrección de Problemas

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

Nivel	Tipo	Descripción	SLA Planificación
1	Problema Crítico	Genera incidente crítico	<= 5 días hábiles

2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 5 días hábiles
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 10 días hábiles
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 10 días hábiles

Nota:

- 1) El tiempo de planificación se mide desde la entrega del informe causa raíz y es el tiempo máximo en que el proveedor entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- 2) El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte del Contratista.

Tabla 5: Atención de requerimientos

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

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

Notas:

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

Tabla 6: Entrega Documentos

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

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

9	Política de Seguridad	Mes N° 3 desde el inicio del soporte mensual.
10	Plan de Seguridad	Mes N° 4 desde el inicio del soporte mensual.
11	Plan de Acción Auditoría	Un mes después de la fecha de entrega del informe final de auditoría.
12	Instructivos y Procedimientos	3 días hábiles previos a la capacitación.

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

Tabla 7: Monitoreo

N°	Actividad	SLA	SLO
1	Detección de umbral sobrepasado en componente crítico	<= 3 minutos	>=95% de los eventos en horario hábil DAV y Dir. Comunicaciones
2	Detección de umbral sobrepasado en componente normal	<= 15 minutos	>=90% de los eventos en horario hábil DAV y Dir. Comunicaciones

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

Tabla 8: Mantenimiento preventiva

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

N°	Actividad	SLA
1	Aplicación actualización crítica, según declaración de fabricante	Hasta 3 meses desde la fecha de liberación de la actualización.
2	Aplicación de versión, release o parche del Software desarrollado por el Proveedor	A convenir con el IMC.
3	Mantenimiento preventiva rutinaria	No pueden pasar más de 60 días hábiles entre 2 programas de mantenimiento preventivo
4	Aplicación de medida por alerta en componente crítico	<= 10 minutos horario hábil DAV y Dir. Comunicaciones
5	Aplicación de medida por alerta en componente normal	<= 30 minutos horario hábil DAV y Dir. Comunicaciones

Nota:

- 1) El tiempo de aplicación de medida por alerta se mide desde la detección.

CUADRO RESUMEN DE INDICADORES

N°	SLA	Indicador
1	Disponibilidad de Sistemas en Horario Hábil	99,5%
2	Disponibilidad de Sistemas en Horario No Hábil	90%
3	Atención de Incidentes	85%
4	Corrección de Problemas	90%
5	Atención de Requerimientos	90%
6	Entrega de Documentos	90%
7	Monitoreo de Componente Crítico	95%
8	Monitoreo de Componente Normal	90%
9	Mantenimiento Preventiva	90%
SLA General Contrato		91%

Nota: El no cumplimiento del SLA General de contrato en 2 trimestres seguidos, será causal de término anticipado del contrato.

6. ETAPAS DE LA CONTRATACIÓN

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

SERVICIO 1: IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

Este servicio debe considerar el levantamiento, análisis de todos los requerimientos, migración de datos, desarrollo, integración, implementación, capacitación y puesta en marcha de LA SOLUCIÓN del DAV, Plataforma para la Gestión de Redes Sociales y Mailing.

El plazo del Servicio de Implementación y Puesta en Marcha (Servicio N° 1), corresponderá al ofertado por el contratista adjudicado, el cual deberá estar dentro de un mínimo de 45 días corridos y un total máximo de 120 días corridos. Este plazo comenzará a regir desde la fecha de inicio del servicio estampada en el Libro de Servicio y formalizada a través de un Acta de Inicio del Servicio. El plazo de la Puesta en Marcha debe considerar a lo menos 15 días dentro del plazo total indicado.

El contratista debe realizar el levantamiento de los actuales sistemas del DAV, de manera de desarrollar las funcionalidades que no tengan implementadas (Prioridad 2), así como también modificar los procesos de trabajo de sus sistemas a los utilizados por el municipio (Prioridad 1).

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

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

LA SOLUCIÓN se considera estable cuando están todos los usuarios operando con normalidad, no hay funcionalidades comprometidas pendientes, se cumplen los criterios de aceptación del proyecto y la entrega de todos los documentos Instructivos y de Procedimiento. Cuando la Municipalidad comprueba que LA SOLUCIÓN es estable, dará por aceptado el Servicio 1 mediante la consignación respectiva en el Libro de Servicios y se inicia el Servicio 2 Soporte Mensual.

El Servicio 1, se dará por aprobado con el concurso de las siguientes condiciones:

N°	Documento
1	Matriz de funcionalidades aprobada por el IMC, área TI y Unidades Usuarias
2	Pruebas funcionales aprobadas por el IMC, área TI y Unidades Usuarias
3	Documentación del proyecto aprobado por IMC, área TI y Unidades Usuarias
4	Cheklis Técnico aprobado por IMC, área TI y Unidades Usuarias

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

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FUNCIONALES CRÍTICOS (Prioridad 2)

El proveedor dentro del plazo ofertado para el Servicio 1, deberá desarrollar e incorporar todos los requerimientos funcionales críticos de Prioridad 2 descritos en estas mismas bases. Por lo anterior, al momento de la firma del contrato, deberá:

- Entregar propuesta de metodología para el desarrollo de los requerimientos no críticos de Prioridad 2
- Entregar Carta Gantt, según formato Formulario N°9 "CARTA GANTT" que será evaluada y exigido en su cumplimiento por el IMC

El no cumplimiento en la entrega de los requerimientos funcionales críticos, prioridad 2, conducirá a una multa(s) de acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas.

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

Cabe señalar, que dicha carta Gantt, igualmente debe incluir las adaptaciones necesarias para los requerimientos funcionales críticos con Prioridad 1 verificados inicialmente en la Reunión de Exposición, a fin de lograr la integración de todo el proceso.

SERVICIO 2: SOPORTE MENSUAL

Este servicio considera la disposición y disponibilidad permanente de la solución, y todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios asociados, así como también por su mantención y ajustes para la continuidad del servicio.

El Servicio de Soporte Mensual tendrá una duración de 48 meses. Se dará comienzo a este servicio cuando se dé por aceptado el Servicio 1. En cuanto a las tareas y actividades, conforme a lo señalado en el punto 3.4 Administración y Soporte.

Entrando en régimen el soporte, el proveedor debe considerar los siguientes entregables según corresponda:

N°	Documento	SLA
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, posterior al cierre del incidente.
3	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente, junto con la factura.
4	Informe Capacity Planning	A acordar con el proveedor. Se debe considerar al menos 2 veces al año.
5	Plan de continuidad (BCP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual.
6	Ejecución BCP e informe	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual.
7	Plan Recuperación Desastres (DRP)	Mes N° 6 desde el inicio del soporte mensual.
8	Ejecución DRP e informe	A convenir entre el mes N° 7 y 9 desde el inicio del soporte mensual.
9	Política de Seguridad	Mes N° 3 desde el inicio del soporte mensual.
10	Plan de Seguridad	Mes N° 4 desde el inicio del soporte mensual.
11	Plan de Acción Auditoría	Un mes después de la fecha de entrega del informe final de auditoría, fecha aleatoria comunicada por IMC previamente.
12	Instructivos y Procedimientos	Posterior a todo cambio o mejora continua y 3 días hábiles previos a cualquier capacitación producto de dichos cambio o mejora continua.

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

Con respecto al pago de esta etapa, se consideran pagos mensuales los cuales contará con el V°B° del IMC registrado a través del libro de servicio.

CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FUNCIONALES NO CRÍTICOS (Prioridad 3)

El proveedor contará con un plazo máximo de seis meses, desde el inicio del Servicio N°2 “Soporte Mensual” para realizar la entrega de todos los requerimientos funcionales no críticos descritos en estas mismas bases. Para lo anterior y al comienzo del servicio mensual, deberá:

- Entregar propuesta de metodología para el desarrollo de los requerimientos no críticos de Prioridad 3
- Entregar nueva Carta Gantt, en mismo formato ya informado (plazo máximo de seis meses) el que será evaluado y exigido en su cumplimiento por el IMC.

El no cumplimiento en la entrega de los requerimientos funcionales no críticos en forma y plazo, conducirá a una multa(s) de acuerdo a lo indicado en las Bases Administrativas.

7. MEJORA CONTINUA

La Municipalidad y el Contratista podrán sugerir la implementación de mejoras evolutivas como parte de la mejora continua del Servicio. Aquellos que correspondan a nuevas funcionalidades o cambios en las mismas solicitadas por la Municipalidad deberán ser evaluadas y cotizadas por el Contratista en tiempo y material, según disponga en su Listado de Precios Unitarios. Sin perjuicio de esto y de común acuerdo entre las partes, se podrán incorporar

mejoras sin costo que constituyen un perfeccionamiento del Software desarrollado por el Proveedor reutilizable en todas las instalaciones que disponga.

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

Los nuevos release del Software desarrollado por el Contratista no tienen costo para la Municipalidad, por ser parte del servicio de soporte. Se deberá realizar entre el IMC, área TI, Dir. Comunicaciones y Contratista una reunión periódica para analizar el servicio y sus mejoras. La frecuencia la establecerán las partes, pudiendo ir desde los 15 a 60 días o la que se acuerde entre todas las partes una vez iniciado el servicio mensual.

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

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

8. 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 Municipal y del contratista, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos a migrar según los esquemas y formatos definidos por el nuevo Proveedor, entrega de material técnico necesario para migrar los datos, soporte in situ y remoto para todas las actividades relacionadas a la migración e implantación del nuevo servicio. 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.

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

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

El Contratista deberá asignar un Jefe de Proyecto que coordinará internamente con sus propios equipos técnicos y será el punto de contacto y coordinación con el IMC y el jefe de Proyecto del Nuevo Proveedor, quien liderará y es responsable de la Migración e Implantación del nuevo 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 Servicios cuando el Contratista incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulación de 3 o más folios diferentes en el libro de servicios del proyecto, se considerará incumplimiento de contrato y se procederán aplicar multas o cobro de boletas de garantía según se indique en los términos administrativos de este contrato, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los perjuicios ocasionados a la Municipalidad.

9. CLAUSULA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista, deberá firmar Cláusula sobre Confidencialidad y Seguridad de la Información. Dicha Cláusula, detallada en Formulario N°7 de la presente propuesta. Además, debe aceptar las consideraciones especiales para resguardar dichos aspectos sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información.

10. EXPOSICIÓN TÉCNICA

Para la revisión del cumplimiento de los requisitos funcionales críticos, prioridad 1, definidos en las presentes bases, la comisión evaluadora, una vez realizada la apertura de las ofertas, coordinará una reunión con las empresas oferentes de manera que éstas hagan una exposición para cada uno de los Sistemas Licitados.

El calendario de estas reuniones se publicará a través de la plataforma www.mercadopublico.cl donde se indicará el lugar y hora en que se recibirá a cada oferente, dichas reuniones se realizarán siempre en dependencias municipales y tendrán una duración máxima de 4 horas por sesión, por lo que los oferentes deberán proveer de todo el equipamiento necesario que permita efectuar la revisión y pruebas adecuadas de los sistemas licitados.

En la exposición, la comisión de evaluación con el apoyo de las áreas de negocio (usuarios), procederán a validar el cumplimiento de los requisitos declarados como críticos, prioridad 1. Por lo anterior, el chequeo será realizado con la verificación TOTAL del Anexo N°1 "Acta de Verificación de Requisitos de Admisibilidad Técnica", dando por aceptada su oferta técnica cuando esta cumpla el 100% de los requerimientos descritos en dicho Anexo, en caso contrario, será declarada **INADMISIBLE** no continuando en el proceso de evaluación.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
• LUIS FELIPE ECHOLT RICCI
COORDINADOR DIRECCIÓN DE ATENCIÓN
AL CONTRIBUYENTE
Dirección de Atención al Contribuyente



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
COORDINADOR
CARLOS FERNANDEZ PERAGALLO
COORDINADOR DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA
Y GESTIÓN DIGITAL

B
KHC / CGV

