



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

PROVIDENCIA, 01 AGO 2024

EX. N° 1089 / VISTOS: Lo dispuesto en los artículos 5 letra d), 8, 12 y 63 letra i) de La Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; lo establecido en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y el Decreto Supremo N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley antes mencionada; y

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

2.- Que mediante Memorándum N°13.431 de fecha 24 de julio de 2024, de la Secretaría Comunal de Planificación, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta pública del servicio denominado **"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO"**.-

3.- Que revisado el catálogo de convenio marco con fecha 23-07-2024, se constata que el servicio a contratar no se encuentra disponible. -

DECRETO:

1.- Apruébanse las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas que regirán el llamado a propuesta pública del servicio denominado **"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO"**, las que para todos los efectos legales forman parte integrante de este decreto.-

2.- Llámese a propuesta pública para la contratación del servicio denominado **"SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO"**.-

3.- **REUNION INFORMATIVA:** A efectuarse en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital ubicada en Avenida Pedro de Valdivia #963, el día 7 de agosto de 2024 a las 11:00 hrs.-

4.- **PRESENTACION DE CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, hasta las 12:00 horas del día 12 de agosto de 2024.-

5.- **ENTREGA DE ACLARACIONES Y RESPUESTAS A CONSULTAS:** A través del Portal www.mercadopublico.cl, desde las 20:00 horas del día 23 de agosto de 2024.-

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

7.- **FECHA CIERRE RECEPCIÓN DE OFERTAS:** A las 15:30 horas del día 2 de septiembre de 2024.-

8.- **FECHA ACTO DE APERTURA ELECTRÓNICA:** A las 16:00 horas del día 2 de septiembre de 2024.-

9.- **GARANTIAS:** Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante cualquier instrumento financiero, pagadero a la vista e irrevocable, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N°69.070.300-9, por un monto igual (o superior) de \$2.000.000.-, con vigencia mínima hasta el 30 de octubre de 2024.-

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

11.- Publíquese el llamado a propuesta pública, Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y demás antecedentes de la licitación, por la Secretaría Comunal de Planificación, en el Sistema de Información de compras y adquisiciones de la administración www.mercadopublico.cl, el día 1 de agosto de 2024.-



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN COMUNAL

HOJA N°2 DEL DECRETO ALCALDICIO EX.N° 1089 / DE 2024.-

12.- Déjase establecido que la Comisión Evaluadora de la propuesta pública del servicio denominado “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”, estará integrada por los siguientes funcionarios:

- RODRIGO ESPINDOLA ESCOBAR
RUT: [REDACTED]
ESCALAFÓN PROFESIONALES, GRADO 7, FUNCIÓN PROFESIONAL
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- DANIEL CASTILLO NAVARRETE
RUT: [REDACTED]
ESCALAFÓN PROFESIONALES, GRADO 8, FUNCIÓN PROFESIONAL
DIRECCIÓN TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
- MARIA JOSE GODOY GONZALEZ
RUT: [REDACTED]
ESCALAFÓN PROFESIONALES, GRADO 9, FUNCIÓN PROFESIONAL
DIRECCION TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

Anótese, comuníquese y archívese.

EVELYN MATTHEI FORNET
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA
Secretario Abogado Municipal

CVR/PCO/CCO/MJCG/VMR/DLS.-

Distribución:

Interesados
Dirección de Tecnología y Gestión Digital.
Dirección de Desarrollo Comunitario.
Dirección de Control
Archivo

Decreto en trámite: _____/

Memorando N°: 13.431
Antecedente: No hay.
Materia: Solicita aprobación de Bases y autorización del llamado a licitación pública para la contratación del servicio denominado “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”.

PROVIDENCIA, 24 DE JULIO DE 2024.

DE : PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A : ALCALDESA

Alcalde(a) Municipal
Secretar *EDM.*
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
ALCALDESA

Mediante el presente, saludo cordialmente a usted, y de acuerdo a lo establecido en el artículo N°21, letra e) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, me permito remitir a usted el expediente de licitación del servicio denominado “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”, para su consideración y trámites correspondientes.

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

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

FUNCIONARIO	RUT	DIRECCIÓN
RODRIGO ESPINDOLA ESCOBAR		DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
DANIEL CASTILLO NAVARRETE		DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
MARIA JOSE GODOY GONZALEZ		DIRECCION TRANSITO Y TRANSPORTE PUBLICO

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.

Patricia Caballero Gibbons
DIRECTOR
PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

[Firma]
V°B° DIRECCION DE CONTROL MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
DIRECCION DE CONTROL

[Firma]
V°B° ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
ADMINISTRADORA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

[Firma]
V°B° ALCALDESA
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
ALCALDESA
CHILE

LICITACIÓN PÚBLICA
BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES DE SERVICIOS

LICITACIÓN	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	PRESUPUESTO MUNICIPAL

1. GENERALIDADES

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La Municipalidad de Providencia, requiere contratar el “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”. La presente licitación tiene como objetivo la contratación de un proveedor del área, que asegure la continuidad de la operación del actual sistema de gestión de la DIDECO, cuyo código fuente pertenece a la municipalidad, por lo que se deberán realizar mantenciones correctivas, cuando se presenten errores de software, mantenciones preventivas y evolutivas cuando se requiera mejorar una funcionalidad.

La contratación incluye los siguientes servicios:

SERVICIO	DETALLE	PLAZO
SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN DE AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.	Etapa N°1: Instalar EL SISTEMA en su propio ambiente de DESARROLLO (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos). Etapa N°2: Aprendizaje del SISTEMA.	No puede exceder los 30 días corridos. Será necesaria la suscripción de acta de inicio del SERVICIO N°1.
SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES.	Soporte y Mantenimiento Mensual al SISTEMA bajo un régimen normal de operación. Disponer de 80 HH mensuales para la implementación de mejoras al sistema.	36 meses continuos, una vez aprobado el Servicio N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del SERVICIO N°2.
SERVICIOS EVENTUALES A PRECIO UNITARIO	Nuevas necesidades, mejoras al sistema (no incluidas en las 80 HH mensuales). Valor hora, nuevos desarrollos, desarrolladores y capacitaciones.	36 meses continuos, una vez iniciado el SERVICIO N°2.

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

1.2. PRESUPUESTO

El presupuesto estimado para la contratación del presente servicio es de **7.300 UF**, el cual se desglosa de la siguiente forma:

A. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO (Servicio N°1 y N°2):

Se establece un presupuesto referencial de **5.600 UF**, impuestos incluidos.

B. SERVICIOS EVENTUALES A PRECIO UNITARIO (listado de precios unitarios):

Además, se considera un presupuesto independiente para la ejecución de **SERVICIOS EVENTUALES A PRECIO UNITARIO**, este presupuesto será de **1.700 UF**, impuestos incluidos.

1.3. TIPO DE CONTRATACIÓN

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

1.4. DE LA REUNION INFORMATIVA

Se contempla una **reunión informativa, la cual será de carácter voluntaria**, a realizarse el día, lugar y la hora que se indique en el cronograma de la licitación, publicado en el Portal.

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 charla 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. Se debe entender que aquellos interesados que no hayan asistido a esta actividad, podrán participar de igual forma en el proceso.

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

2. ANTECEDENTES PARA POSTULAR

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

A. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

1	GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA Para lo cual deberá dar cumplimiento a lo indicado en los puntos 13.1. y 13.2 de las Bases Administrativas Generales, considerando el siguiente detalle: <table><tr><td>A nombre de</td><td>Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9</td></tr><tr><td>Monto igual (o superior)</td><td>\$2.000.000.- (dos millones de pesos).</td></tr><tr><td>Glosa (si corresponde)</td><td>En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO".</td></tr><tr><td>Vigencia Mínima</td><td>30 de octubre de 2024.</td></tr></table>	A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9	Monto igual (o superior)	\$2.000.000.- (dos millones de pesos).	Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO" .	Vigencia Mínima	30 de octubre de 2024.
A nombre de	Municipalidad de Providencia, Rut 69.070.300-9								
Monto igual (o superior)	\$2.000.000.- (dos millones de pesos).								
Glosa (si corresponde)	En garantía de seriedad de la oferta de la licitación "SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO" .								
Vigencia Mínima	30 de octubre de 2024.								
2	FORMULARIO N°1: "IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y DECLARACIÓN DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO" , conforme al punto 2.1.1 de las Bases Administrativas Generales.								

B. ANTECEDENTES TÉCNICOS

1	FORMULARIO N°2: "EXPERIENCIA DEL OFERENTE". A) CONTRATOS ACREDITADOS: A través del cual el oferente declara su experiencia en la prestación de servicios de soporte de software para la gestión. Se aceptará experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2019 a la fecha, cuyo objeto sea cualquiera de las áreas indicadas a continuación: • Soporte y Mantenimiento para de software de gestión de atenciones y prestaciones sociales, agendamiento y desarrollo de actividades recreativas, bajo metodología ágil u otra. • Soporte y Mantenimiento de sistemas de gestión en Instituciones públicas/privadas, municipios, etc. • Soporte y Mantenimiento de sistemas de gestión de recursos agendamiento (recintos, canchas, piscinas, talleres), arriendos y pagos. • Soporte y Mantenimiento de sistemas de gestión de talleres y escuelas, cursos, inscripciones y pagos. • Soporte y Mantenimiento de sistemas de atención a clientes con manejo de notificaciones, agendamiento y escalamiento. • Soporte y Mantenimiento de sistemas de gestión de tarjetas tipo "Bip" u otra. • Soporte y Mantenimiento de APP para celulares en todas sus plataformas (Android, iPhone, etc.). • Soporte y Mantenimiento de integraciones con sistemas externos. • Soporte y Mantenimiento en componentes de extracción, transformación y carga de datos (ETL's) Cada una de las experiencias aquí declaradas, deberá ser debidamente acreditada con cualquiera de los siguientes documentos:
---	---



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

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

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

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

Para obtener el puntaje máximo basta con que los oferentes declaren y acrediten debidamente 5 experiencias, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

B) PERFIL TÉCNICO DEL OFERENTE: A través del cual el oferente declara los recursos técnicos y/o las certificaciones o acreditaciones de la empresa o de los profesionales con las que cuenta al momento de presentar su oferta. Para acreditar lo declarado, el oferente deberá adjuntar al Formulario documentos de respaldo tales como Certificado de organismos competentes, Curriculum Vitae, títulos y certificaciones del personal, entre otros.

El Perfil Técnico del oferente será evaluado según lo indicado en la tabla contenida en el Punto 3 de las Presentes Bases.

NOTA: En caso que el oferente declare y acredite personal capacitado para obtener puntaje, se exigirá este integre el equipo de trabajo que ejecutará el servicio, pudiendo ser modificado, solamente con la autorización expresa del IMC y por un profesional equivalente, es decir, con igual o más certificaciones o experiencia comprobable.

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

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

- En caso de tratarse de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL), la experiencia de su titular, en calidad de persona natural, se computará como experiencia de la EIRL.
- En caso de tratarse de una "Unión Temporal de Proveedores", la experiencia que se contabilizará será la que sumen todos sus integrantes individualmente, para ello, cada uno de los integrantes deberá completar, firmar y adjuntar dentro de los anexos técnicos, el presente formulario y los documentos que acrediten dicha experiencia, de acuerdo a lo indicado precedentemente.
- Toda la documentación que respalde la información indicada en el presente formulario deberá ser

	ingresada al Portal www.mercadopublico.cl, como Anexos Técnicos. - No serán consideradas aquellas experiencias donde se hubiese liquidado anticipadamente el contrato por causas imputables al oferente. - El municipio se reserva el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado en la documentación presentada, como asimismo de tomar las acciones legales correspondientes en caso de comprobar su falsedad, por lo que se debe hacer presente que el oferente que entregue información falsa será sancionado con la marginación del proceso y el cobro de la garantía de seriedad de la oferta
2	FORMULARIO N°3 "PROPUESTA TÉCNICA", Cada oferente deberá presentar un documento denominado "Propuesta Técnica". Este podrá ser en formato libre, pero deberá incluir todos los puntos detallados en el FORMULARIO N°3 adjunto a las presentes bases y deberá mantener su estructura. 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. El archivo y sus antecedentes se deben adjuntar en el ícono "anexos técnicos" del Portal Mercado Público, debiendo indicar claramente el nombre "PROPUESTA TÉCNICA". ***LA NO PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA COMO PARTE DE LA OFERTA INGRESADA AL PORTAL MERCADO PÚBLICO O LA OMISIÓN DE ALGÚN REQUISITO, HARÁ QUE ÉSTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***

C. OFERTA ECONÓMICA

1	OFERTA ECONÓMICA A SEÑALAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL Para efectos de ingresar su oferta económica a través del Portal www.mercadopublico.cl, el proponente deberá considerar el Valor Total Neto del Contrato, de acuerdo al monto final obtenido en la letra A numeral III del Formulario N°4. El Impuesto correspondiente, si es el caso, será el declarado a través del formulario N°4, el cual deberá ser ingresado al portal www.mercadopublico.cl como anexo económico.
2	FORMULARIO N°4 "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS", a través del cual el proponente realiza su oferta económica en U.F por: A. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA, el que considera el valor por: I.SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE, cuyo valor con impuesto no podrá ser mayor al 4% del valor total del contrato (impuesto incluido), de lo contrario la oferta se declarará INADMISIBLE. II.SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES, el que considera el valor mensual y el valor por los 36 meses de servicio. III.VALOR TOTAL CONTRATO. B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS: a través del cual el proponente deberá ofertar el valor de los ítems indicados en este listado (en caso de omitir un ítem, la oferta se declarará INADMISIBLE) Los oferentes, en el valor de su oferta, deberán considerar todos los gastos directos e indirectos que irrogue el cumplimiento del contrato. Conforme a lo anterior, el Contratista no tendrá derecho a cobrar ningún tipo de gasto extraordinario para el cumplimiento de él. ***LA NO PRESENTACIÓN DE ESTE ANTECEDENTE O LA NO VALORACIÓN DE ALGÚN ÍTEM, HARÁ QUE LA OFERTA SEA DECLARADA INADMISIBLE***

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

Formulario N°5	:	DECLARACIÓN EXPERIENCIA DE PROFESIONALES, (especificando si el especialista declarado trabajará en el Servicio 1 y/o Servicio 2).
Formulario N°6	:	CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.
Formulario N°7	:	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.



3. COMISIÓN EVALUADORA

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

PAUTA DE EVALUACIÓN

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																									
1. OFERTA ECONÓMICA	90%	A. VALOR TOTAL DEL CONTRATO (95%) Corresponde al VALOR TOTAL DEL CONTRATO (impuesto incluido) ofertado a través Formulario N°4, letra a, numeral III, cuyo puntaje se calculará con la siguiente fórmula: Puntaje A = $\frac{\text{Oferta Menor Valor}}{\text{Oferta a Evaluar}} * 100 * 95\%$																									
		B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS PARA SERVICIOS EVENTUALES (5%) La evaluación de este criterio se realizará considerando los precios unitarios informados en el Formulario N°4 letra B en su columna "Valor Total en UF", de acuerdo a la relación de menor costo y la ponderación asignada a cada ítem, conforme a la siguiente fórmula: Por cada ítem: Puntaje por cada ítem "1.x" = $\left(\frac{\text{Mejor Valor Total en UF de Ítem 1.x}}{\text{Oferta Económica Valor Total en UF de Ítem 1.x (del Oferente en evaluación)}} \right) * \text{POND}$ Donde de la fórmula anterior "POND", corresponde por cada ítem según se indica en la siguiente tabla: <table><tr><th>ÍTEM</th><th>DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO</th><th>POND.</th></tr><tr><td>1.1</td><td>Desarrollo normal (Horario Hábil)</td><td>15%</td></tr><tr><td>1.2</td><td>Desarrollo normal (Horario No Hábil)</td><td>20%</td></tr><tr><td>1.3</td><td>Desarrollo baja complejidad (Horario Hábil)</td><td>10%</td></tr><tr><td>1.4</td><td>Desarrollo baja complejidad (Horario No Hábil)</td><td>10%</td></tr><tr><td>1.5</td><td>Valor Desarrollador Junior (Horario Hábil)</td><td>10%</td></tr><tr><td>1.6</td><td>Valor Desarrollador Senior (Horario Hábil)</td><td>20%</td></tr><tr><td>1.7</td><td>Capacitación individual (Horario Hábil)</td><td>5%</td></tr><tr><td>1.8</td><td>Capacitación masiva (Horario Hábil)</td><td>10%</td></tr></table> Luego se sumará el puntaje ponderado obtenido de todos los ítems y su resultado será multiplicado por 5%. Puntaje B = $\sum(\text{Puntajes por cada ítem}) * 5\%$ Finalmente, TOTAL PUNTAJE 1 = $(\text{PUNTAJE A} + \text{PUNTAJE B}) * 90\%$	ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.	1.1	Desarrollo normal (Horario Hábil)	15%	1.2	Desarrollo normal (Horario No Hábil)	20%	1.3	Desarrollo baja complejidad (Horario Hábil)	10%	1.4	Desarrollo baja complejidad (Horario No Hábil)	10%	1.5	Valor Desarrollador Junior (Horario Hábil)	10%	1.6	Valor Desarrollador Senior (Horario Hábil)	20%	1.7	Capacitación individual (Horario Hábil)	5%	1.8
ÍTEM	DETALLE DE LOS SERVICIOS EN RAZÓN DE PRECIO UNITARIO	POND.																									
1.1	Desarrollo normal (Horario Hábil)	15%																									
1.2	Desarrollo normal (Horario No Hábil)	20%																									
1.3	Desarrollo baja complejidad (Horario Hábil)	10%																									
1.4	Desarrollo baja complejidad (Horario No Hábil)	10%																									
1.5	Valor Desarrollador Junior (Horario Hábil)	10%																									
1.6	Valor Desarrollador Senior (Horario Hábil)	20%																									
1.7	Capacitación individual (Horario Hábil)	5%																									
1.8	Capacitación masiva (Horario Hábil)	10%																									

2. EXPERIENCIA OFERENTE	9%	2.1. CONTRATOS ACREDITADOS (50%), de acuerdo a la siguiente experiencia en cualquiera de las prestaciones de servicios y/o considerando aspectos relacionados con los requerimientos expuestos en las presentes bases de licitación: <table><tr><th>EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA</th><th>PUNTAJE</th></tr><tr><td>Acredita correctamente 5 contratos</td><td>100 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 4 contratos</td><td>80 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 3 contratos</td><td>60 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 2 contratos</td><td>40 puntos</td></tr><tr><td>Acredita correctamente 1 contratos</td><td>20 puntos</td></tr><tr><td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td><td>0 puntos</td></tr><tr><td colspan="2">PUNTAJE 2.1 CONTRATOS ACREDITADOS Puntaje obtenido en tabla x 50%</td></tr></table>	EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE	Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos	Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos	Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos	Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos	Acredita correctamente 1 contratos	20 puntos	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos	PUNTAJE 2.1 CONTRATOS ACREDITADOS Puntaje obtenido en tabla x 50%				
		EXPERIENCIA DEBIDAMENTE ACREDITADA	PUNTAJE																		
		Acredita correctamente 5 contratos	100 puntos																		
		Acredita correctamente 4 contratos	80 puntos																		
Acredita correctamente 3 contratos	60 puntos																				
Acredita correctamente 2 contratos	40 puntos																				
Acredita correctamente 1 contratos	20 puntos																				
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos																				
PUNTAJE 2.1 CONTRATOS ACREDITADOS Puntaje obtenido en tabla x 50%																					
2.2. PERFIL TÉCNICO DEL OFERENTE (50%). La evaluación se realizará considerando la documentación de respaldo que presente el oferente como Anexos Técnicos de la oferta (Formulario N°2). Esta documentación deberá acreditar recursos técnicos y/o las certificaciones o acreditaciones obtenidas por el oferente en las siguientes materias: <table><tr><th>ÍTEM</th><th>PERFIL TÉCNICO ACREDITADO DEL OFERENTE (*)</th><th>PUNTAJE POR ÍTEM</th></tr><tr><td>1</td><td>Certificación o acreditación de organismo competente para procesos gestión de servicios tecnológicos.</td><td>10</td></tr><tr><td>2</td><td>Certificación de Desarrollo de Software</td><td>15</td></tr><tr><td>3</td><td>Certificaciones en Metodologías Ágiles (Certified Scrum Master (CSM) o Professional Scrum Master (PSM))</td><td>25</td></tr><tr><td>4</td><td>Oferente cuenta con personal certificado en seguridad de la información.</td><td>25</td></tr><tr><td>5</td><td>Certificaciones de Herramientas y Tecnologías Específicas (Microsoft Certified: Azure Developer Associate), Oracle (Oracle Certified Professional), AWS (AWS Certified Developer).</td><td>25</td></tr><tr><td colspan="3">PUNTAJE 2.2 PERFIL TÉCNICO (Σ Puntaje obtenido por ítem) x 50%</td></tr></table>	ÍTEM	PERFIL TÉCNICO ACREDITADO DEL OFERENTE (*)	PUNTAJE POR ÍTEM	1	Certificación o acreditación de organismo competente para procesos gestión de servicios tecnológicos.	10	2	Certificación de Desarrollo de Software	15	3	Certificaciones en Metodologías Ágiles (Certified Scrum Master (CSM) o Professional Scrum Master (PSM))	25	4	Oferente cuenta con personal certificado en seguridad de la información.	25	5	Certificaciones de Herramientas y Tecnologías Específicas (Microsoft Certified: Azure Developer Associate), Oracle (Oracle Certified Professional), AWS (AWS Certified Developer).	25	PUNTAJE 2.2 PERFIL TÉCNICO (Σ Puntaje obtenido por ítem) x 50%		
ÍTEM	PERFIL TÉCNICO ACREDITADO DEL OFERENTE (*)	PUNTAJE POR ÍTEM																			
1	Certificación o acreditación de organismo competente para procesos gestión de servicios tecnológicos.	10																			
2	Certificación de Desarrollo de Software	15																			
3	Certificaciones en Metodologías Ágiles (Certified Scrum Master (CSM) o Professional Scrum Master (PSM))	25																			
4	Oferente cuenta con personal certificado en seguridad de la información.	25																			
5	Certificaciones de Herramientas y Tecnologías Específicas (Microsoft Certified: Azure Developer Associate), Oracle (Oracle Certified Professional), AWS (AWS Certified Developer).	25																			
PUNTAJE 2.2 PERFIL TÉCNICO (Σ Puntaje obtenido por ítem) x 50%																					
* Puntaje por ítem: Se entenderá como certificación la que entrega un organismo certificador, nacional o internacional, vigente a la fecha de apertura de las ofertas. Ejemplos son, pero no lo limita a: ISO, CMMI, SQA, PMP, Scrum Master, CISSP, CISM, MSSD, MSDBA, IASA, COBIT y otras. Finalmente, TOTAL PUNTAJE 2 = (PUNTAJE 2.1 + PUNTAJE 2.2) * 9%																					
3.CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	1%	<table><tr><th>DESCRIPCIÓN</th><th>TOTAL PUNTAJE 3</th></tr><tr><td>Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.</td><td>100 * 1%</td></tr><tr><td>No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.</td><td>0</td></tr></table>	DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE 3	Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%	No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0													
DESCRIPCIÓN	TOTAL PUNTAJE 3																				
Entrega dentro del plazo original el 100% de los documentos administrativos requeridos y no es necesario solicitar antecedentes aclaratorios y/o adicionales.	100 * 1%																				
No entrega o debe rectificar uno o más antecedentes en instancia posterior al cierre del proceso de apertura de las ofertas.	0																				
PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3																					

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



4. RE ADJUDICACIÓN

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

- a) El adjudicatario no presenta la Copia de la Patente Municipal vigente, del rubro asociado a la contratación.
- b) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°5 "DECLARACIÓN EXPERIENCIA DE PROFESIONALES"**.
- c) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°6 "CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE"**.
- d) El adjudicatario no presenta el **Formulario N°7 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**.

5. DEL PROCESO DE FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

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

- a) Copia de la Patente Municipal vigente, del rubro asociado a la contratación.
- b) **Formulario N°5 "DECLARACIÓN EXPERIENCIA DE PROFESIONALES"**.
- c) **Formulario N°6 "CARTA GANTT, SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE"**.
- d) **Formulario N°7 "COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN"**.

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

Una vez suscrito el contrato respectivo, este se publicará en la plataforma www.mercadopublico.cl y se procederá a emitir las correspondientes Órdenes de Compra a través del mismo portal, una por el valor total, impuestos incluidos, de los **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO** y la otra por 1.700 UF impuestos incluidos, correspondiente al monto disponible para los **Servicios Eventuales a Precio Unitario**. Las órdenes de compra deberán ser **ACEPTADAS** por parte del contratista dentro de un plazo de 2 días hábiles siguientes a su emisión.

Posterior a ello, la IMC tomará contacto con el contratista dentro de los 5 días hábiles siguientes, para coordinar y fijar la fecha para levantar el Acta de inicio del **SERVICIO N°1**, lo cual se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles desde aquella citación. Dicha Acta se deberá suscribir por parte del contratista, el IMC, y el Director de Tecnología y Gestión digital, fecha a partir de la cual se entenderá iniciado el contrato para la contabilización de los plazos respectivos.

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

5.2. DEL VALOR DEL CONTRATO

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

Adicional al valor total de la contratación, el municipio dispondrá de un presupuesto de **1.700 UF** impuestos incluidos a utilizar para **Servicios Eventuales a Precio Unitario**, una vez iniciado el servicio N°2.

6. DE LA UNIDAD E INSPECCIÓN TÉCNICA

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

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

7. COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

8. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

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

Emitase a favor de	Municipalidad de Providencia
Rut	69.070.300-9
Monto igual (o superior) a	El 10% del VALOR TOTAL DEL CONTRATO más el 10% del monto presupuestado para SERVICIOS A EVENTUALES PRECIO UNITARIO, expresada en UF.
Glosa (si corresponde)	En garantía por el Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”.
Vigencia Mínima	Su vigencia mínima será el plazo del contrato aumentado en 90 días corridos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, esta garantía podrá también ser reemplazada por el contratista anualmente, por su saldo insoluto, y con una vigencia de a lo menos 90 días corridos adicionales a la fecha de conclusión del mismo.

9. MODIFICACIONES Y AJUSTES DEL CONTRATO

9.1. AUMENTO O DISMINUCIÓN DE CONTRATO

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

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



9.1.1 DISMINUCIONES DE CONTRATO.

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

9.1.2 AUMENTOS DE CONTRATO.

- a) Tratándose de aumentos, el contratista deberá efectuar los correspondientes aumentos proporcionales en el valor a facturar del mes que corresponda.
- b) No será necesario reemplazar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en la medida que la suma de los aumentos no supere las 500 UTM para, ya que en estos casos se entenderán cubiertos por la garantía vigente.
- c) Si la suma de aumentos (acumulativamente) supera las 500, el contratista deberá reemplazar o complementar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato vigente manteniendo los términos indicados en el punto 8 de las presentes bases.

9.2. DEL REAJUSTE DEL CONTRATO

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

10. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EVENTUALES A PRECIOS UNITARIOS

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

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR SERVICIOS EVENTUALES A PRECIOS UNITARIO

Existirá un documento denominado **Orden de Trabajo** (documento interno municipal), el cual será remitido al contratista a través del correo electrónico informado por él, con una antelación mínima de 2 días hábiles previos a la prestación del servicio eventual requerido:

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

Cabe señalar que, como lo señala su título, estos servicios serán eventuales, por lo que el Municipio no tendrá obligación de emitir Ordenes de Trabajo en tiempo ni en monto, sino que la emitirá de acuerdo a las necesidades del servicio.



11. DEL PAGO Y SU FORMALIZACIÓN

11.1. DEL PAGO

11.1.1. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO (Servicio N°1 y N°2)

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

- **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE.**
Corresponderá a un pago unido, donde:

a) Su pago estará supeditado a la aprobación de este servicio, lo anterior, conforme a las actividades que aseguren la puesta en marcha del Servicio N°1 al 100%.

b) El pago se efectuará dentro de los 30 días de haber sido recibido conforme el Servicio N°1.

- **SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES.**

Corresponderá a 36 pagos mensuales, según el **VALOR MENSUAL DEL SERVICIO (impuesto incluido)**, indicado en la letra A) numeral II del Formulario N°4 “**CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**”, donde:

a) El primer pago corresponderá luego del primer mes vencido o su proporcional, en base a 30 días, condicionado a que haya sido recepcionado conforme el Servicio N°1, y el estado de pago y entregables hayan sido aprobados por el IMC.

b) Los siguientes 35 pagos, se efectuarán condicionados a la aprobación y conformidad del estado de pago reportado y a los entregables exigidos e indicados en las Bases Técnicas.

11.1.2. SERVICIOS EVENTUALES A PRECIO UNITARIO

Respecto del pago, éstos servicios se facturarán y pagarán en forma adicional e independiente de los **SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO (Servicio N°1 y N°2)**, previa recepción conforme de la IMC y visación del Director de la Unidad Técnica.

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

11.2. DE LOS ESTADOS DE PAGO

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

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

11.3. DOCUMENTOS PARA PRESENTAR AL MOMENTO DEL PAGO

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

**11.3.1. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO (Servicio N°1 y N°2).**

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES**: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- **RECEPCION CONFORME ORDEN DE COMPRA.**
- **RECEPCION CONFORME DEL SERVICIO (Servicio N°1 y N°2).**
- **DECLARACIÓN JURADA DEL CONTRATISTA**: en la que indique el número e individualización de los trabajadores propios y de los subcontratos que intervinieron en la ejecución de las obras por el período que comprende al pago presentado.
- **COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS**, ejecutoriadas si las hubiese.
- **Para el primer estado de pago: FORMULARIO DECLARACIÓN JURADA SIMPLE "PAGO VÍA TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS A PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, que será proporcionado por el IMC.
- Previo al primer estado de pago, el contratista deberá adjuntar el **Decreto Exento que aprueba el contrato.**
- **INFORME DEL PERIODO CON DETALLE DE INCIDENCIAS RESUELTAS, Y EVIDENCIAS DE PRUEBAS DE CERTIFICACIÓN.**

11.3.2. SERVICIOS EVENTUALES

- **FACTURA O BOLETA CORRESPONDIENTE**, debidamente certificada conforme por la IMC y visada por el Director de Tecnología y Gestión Digital. En caso de factura electrónica deberá enviar dicho documento al correo de la IMC.
- **OBLIGACIÓN PRESUPUESTARIA** emitida durante el mes (por Servicios Eventuales a Precio Unitario), recepcionadas conforme por el IMC.

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

12. DE LAS OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

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

1. Soportar y mantener el sistema que está operando en ambiente de producción.
2. Desarrollar los cambios en el sistema de acuerdo a los requerimientos funcionales entregados por la IMC.
3. Cumplir los horarios para soportar los sistemas desarrollados.
4. Contar con personal idóneo para prestar el servicio.
5. Dar cumplimiento a los niveles de acuerdo de servicios descritos en las Bases Técnicas.
6. Otras condiciones propias de los servicios descritos, como son la propiedad intelectual, transición del servicio, confidencialidad y seguridad de la información.
7. Realizar los pasos de producción fuera del horario de operación del sistema, esto es, después de las 19:00 hrs. días hábiles o en días no hábiles a convenir con la IMC.
8. Asistir presencialmente a la Municipalidad de Providencia en las situaciones mencionadas en el punto 6.e. "Reuniones de trabajo" de las Bases Técnicas.

13. SUBCONTRATACIÓN

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

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



14. DEL PLAZO

El presente contrato contará con los siguientes plazos asociados:

- **SERVICIO N°1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE:**
Será el informado por el oferente adjudicado. Cabe destacar que, se establece un plazo máximo de 30 días corridos. Se iniciará una vez firmada el Acta de Inicio del SERVICIO N°1.
- **SERVICIO N°2: SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES:**
36 meses continuos, una vez aprobado el SERVICIO N°1. Será necesario la suscripción del acta de inicio del Servicio N°2.
- **SERVICIOS EVENTUALES A PRECIO UNITARIO:**
36 meses continuos, una vez iniciado el SERVICIO N°2.

15. DE LAS MULTAS

El procedimiento de aplicación de multas se encuentra consagrado en el **punto 11 de las Bases Administrativas Generales**, y se aplicarán mediante Decreto EX, ante la ocurrencia de cualquier de las situaciones que se señalan a continuación:

N°	Descripción de la falta	Monto multa
1	Incumplimiento en las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas Técnicas.	3 UTM por infracción y por día hasta que se resuelva.
2	Incumplimiento de instrucciones directas o de los procedimientos y/o los incumplimientos de las instrucciones estampadas por la IMC en el Libro de Servicios (este último de acuerdo a los plazos estipulados).	3 UTM por evento y/o día de atraso en su cumplimiento.
3	Por la ausencia o no asistencia de la contraparte del contrato, cuando su asistencia sea obligatoria debidamente citado a reunión ya confirmada.	2 UTM por cada vez.
4	Incumplimiento de cualquier SLA, por indicador.	5 UTM por cada indicador en la medición mensual.
5	No entrega de materiales apropiados (por ej.: hardware deficiente en ambiente de desarrollo, no proporcionar herramientas de desarrollo correctamente licenciadas) a su personal, para el desarrollo de sus funciones, labores tareas que afectan el servicio restado.	3 UTM por evento y por día de no cumplimiento.
6	No actualización y/o entrega de documentos post cambios generados en los sistemas (mejoras, modificaciones, optimizaciones, etc. .	5 UTM por cada vez.
7	Rechazos por mala calidad en la realización de requerimientos, entendiéndose como mala calidad la detección realizada por IMC y áreas de negocios que afecte el resultado esperado, atrase procesos o producto de su mala calidad afecte a otras áreas de negocios en su operación o procesos.	5 UTM por evento.
8	Incumplimiento de los plazos comprometidos.	1 UTM por evento y por día de no cumplimiento.
9	Ejecución de acciones no autorizadas en ambientes de producción, tal como correr procesos no validados en desarrollo y QA, modificar estructuras o ejecutar sentencias o cambiar parámetros y datos directamente sobre la base de datos, modificar perfiles de usuarios sin pasar por los procedimientos de autorizaciones, eliminar información en ambiente de producción producto de acciones como las anteriores a escritas.	20 UTM por evento, con un máximo de 5 veces, llegado a ese tope el municipio se reserva el derecho de poner término anticipado de contrato.
10	Incumplimiento de la normativa vigente (Ley, reglamentos, ordenanzas etc.).	3 UTM por incumplimiento.
11	Incumplimiento del Reglamento N° 110 para Empresas Contratistas y Subcontratistas Prestadores de Servicios de la Municipalidad de Providencia; Incumplimiento de la Ley N° 20.123, trabajo en Régimen de Subcontratación y su reglamento.	3 UTM por incumplimiento.
12	No cumplir con los plazos de entrega de los informes solicitados por la IMC o que estén especificados en estas Bases Administrativas o Bases Técnicas.	1 UTM por evento y por día de atraso.



13	Atrasos en el desarrollo del sistema de acuerdo a entrega definida en Gantt.	UTM 10 por cada semana de atraso (o proporcional) de la entrega de un módulo, definida en carta gantt que debe entregar el proveedor.
14	Indisponibilidad del Sistema en horario Hábil, por causa atribuible al Proveedor.	UTM 10 por hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema durante el mes (o proporcional), por motivos de software.
15	Indisponibilidad del Sistema en horario NO Hábil, por causa atribuible al Proveedor.	UTM 5 por cada hora de indisponibilidad total o parcial del Sistema durante el mes (o proporcional), por motivos de software.
16	Exceder cantidad Incidentes de nivel 3 y 4.	UTM 2 por cada incidente adicional a la cantidad máxima por mes definida para cada nivel.
17	Incumplimiento SLA Atención o Solución de Incidentes de nivel 3 y 4.	UTM 2 por cada incumplimiento de SLA. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.
18	No entrega de plan corrección de problema.	UTM 2 por cada plan no entregado en plazo. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes.
19	No resolución de requerimientos.	2 UTM por cada requerimiento no resuelto en su plazo definido. Se exceptúa el porcentaje de tolerancia fuera de plazo definido en el mes y se limitan a la cantidad por mes definida para cada tipo de requerimiento.
20	No entrega de Informe Post-incidente.	3 UTM por cada informe no entregado en plazo y por día de no cumplimiento.
21	No entrega de Informe Causa Raiz.	3 UTM por cada informe no entregado en plazo y por día de no cumplimiento.
22	Si existe cambio alguno de los integrantes del personal que haya acreditado experiencia en la evaluación y el IMC corroborara que sus labores están siendo ejecutadas por un profesional no autorizado por él o si se comprobara que la experiencia y/o certificaciones del nuevo trabajador no es equivalente a la del trabajador que acredita su experiencia.	10 UTM por Evento. El IMC otorgara un plazo para regularizar esta situación, su incumpliendo será causal de termino anticipado de contrato.
23	Atraso en la suscripción del Acta de inicio de servicio N°1.	1 UTM por día de atraso, permitiéndose un atraso máximo de 5 días corridos, de lo contrario, la municipalidad se reserva el derecho a poner término anticipado de contrato
24	Acumulamiento de 3 o más incumplimientos (compromisos, inasistencia a las reuniones o sus errores en los entregables) en la etapa de Transición del Servicio.	5 UTM.

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

16. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE CONTRATO

16.1. DE LA LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

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

16.2. DE LA RECEPCIÓN DEFINITIVA

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

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



17. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

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

- a) Cuando durante el SERVICIO N°1, EL PROVEEDOR no logre cumplir o alcanzar al menos 4 porcentajes mínimos de tolerancia, sea esto de forma continua o por separado.
- b) Cuando la suma de las multas iguale o supere (en cualquiera de sus posibles causales), el valor de dos mensualidades.
- c) Incumplimiento de los términos de confidencialidad de la información.
- d) Incurrir 5 veces en ejecución de acciones no autorizadas en ambientes de producción, tal como correr procesos no validados en desarrollo y QA, modificar estructuras o ejecutar sentencias o cambiar parámetros y datos directamente sobre la base de datos, modificar perfiles de usuarios sin pasar por los procedimientos de autorizaciones, eliminar información en ambiente de producción producto de acciones como las anteriores a escritas.
- e) Cuando el contratista supere los 5 días de atraso en la suscripción del Acta de Inicio del Servicio N°1.
- f) Cuando el contratista supere el plazo dado por el IMC para regularizar el cambio de alguno de los integrantes del personal que haya acreditado experiencia en la evaluación.


PATRICIA CABALLERO GIBBONS
SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

 MJCG/DLS/dls

FORMULARIO Nº 1
ANEXO ADMINISTRATIVO

LICITACIÓN	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	MUNICIPAL

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

A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)

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

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

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

DURACIÓN	:	
----------	---	--

C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

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

D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

- 1. **No haber sido condenado**, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1°, del artículo 4° de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
- 2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6°, del artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;
- 3. **No estar la persona jurídica** oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- 4. **No ser funcionario de la Municipalidad de Providencia**, cualquiera que sea la calidad jurídica, y tampoco soy contratado a honorarios por el municipio, de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
- 5. **No ser cónyuge o conviviente civil, ni tener vínculos de parentesco en segundo grado de consanguinidad o afinidad**, con funcionarios de la Municipalidad de Providencia, cualquiera sea la calidad jurídica, incluso con los contratados a honorarios con el municipio, de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
- 6. **No tener participación de sociedades de personas o empresas individuales de responsabilidad limitada de las que formen parte o sean beneficiarios finales** funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos, ni con sociedades en comanditas por acciones, sociedades por acciones o anónimas cerradas en que sean accionistas directamente, o como beneficiarios finales, funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos, ni con sociedades anónimas abiertas en que funcionarios de la Municipalidad de Providencia, sus cónyuges o convivientes civiles, o personas que tengan vínculo de parentesco con estos últimos sean dueños de acciones que representen el 10 por ciento o más del capital, directamente o como beneficiarios finales, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas. de acuerdo al artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.
- 7. **No ser funcionario directivo de los organismos del Estado**, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, y de los funcionarios definidos en el reglamento que participen en procedimientos de contratación, a las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo



54 de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y a las sociedades en que aquellos o éstas participen en los términos expuestos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886, y el dictamen N° E464046, de 2024, de la Contraloría General de la República.

- 8. **No haber sido condenado**, o mi representada no ha sido condenada, por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, de acuerdo a lo prescrito en el artículo 26, letra d), del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973.;

- 9. **No haber sido condenado** por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595, de Delitos Económicos. En el caso de que mi representada sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, declaro que esta no tiene como socio, accionista, miembro o participe con poder para influir en la administración, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.

- 10. **Declaro que toda la información ingresada en este formulario es veraz**, completa, verificable y se encuentra actualizada. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, establecido en el artículo 210 del Código Penal, que dispone que “el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales”.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

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



**FORMULARIO N°2
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

EXPERIENCIA DEL OFERENTE

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

- A) **CONTRATOS ACREDITADOS:** A través del presente documento, el oferente individualizado anteriormente declara tener la siguiente experiencia en la prestación de servicios de soporte de software para la gestión. Se aceptará experiencia en contratos ejecutados o en ejecución desde el año 2019 a la fecha, cuyo objeto sea cualquiera de las áreas indicadas en el siguiente cuadro:

N°	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN				
	Persona de contacto			Cargo	
	Teléfono contacto			Email contacto	
	Vigencia del servicio	Desde Fecha	_____ / ____ (mes / año)	Hasta Fecha	_____ / ____ (mes / año)
	Objeto, declaración o descripción general del servicio contratado				
Materias que conforman el proyecto que acredita (marque con una "x")	ACTIVIDAD				CUMPLE
	Soporte y Mantenión para de software de gestión de atenciones y prestaciones sociales, agendamiento y desarrollo de actividades recreativas, bajo metodología ágil u otra.				
	Soporte y Mantenión de sistemas de gestión en Instituciones públicas/privadas, municipios, etc.				
	Soporte y Mantenión de sistemas de gestión de recursos agendamiento (recintos, canchas, piscinas, talleres), arriendos y pagos.				
	Soporte y Mantenión de sistemas de gestión de talleres y escuelas, cursos, inscripciones y pagos.				
	Soporte y Mantenión de sistemas de atención a clientes con manejo de notificaciones, agendamiento y escalamiento.				
	Soporte y Mantenión de sistemas de gestión de tarjetas tipo "Bip" u otra.				
	Soporte y Mantenión de APP para celulares en todas sus plataformas (Android, iPhone, etc.).				
	Soporte y Mantenión de integraciones con sistemas externos.				
	Soporte y Mantenión en componentes de extracción, transformación y carga de datos (ETL's)				
Documento acreditador					

Nota 1:

- La municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias

necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

- La comisión evaluadora evaluará este criterio a través de la tabla contenida en el Punto 3 de las Bases Administrativas Especiales.

B) PERFIL TÉCNICO DEL OFERENTE:

El oferente deberá declarar en la siguiente tabla los recursos técnicos y/o las certificaciones o acreditaciones con las que cuenta al momento de presentar su oferta:

MARCAR CON UNA X	RECURSOS TÉCNICOS, CERTIFICACIONES O ACREDITACIONES
	Certificación o acreditación de organismo competente para procesos gestión de servicios tecnológicos.
	Certificación de Desarrollo de Software
	Certificaciones en Metodologías Ágiles (Certified Scrum Master (CSM) o Professional Scrum Master (PSM))
	Oferente cuenta con personal certificado en seguridad de la información.
	Certificaciones de Herramientas y Tecnologías Específicas (Microsoft Certified: Azure Developer Associate), Oracle (Oracle Certified Professional), AWS (AWS Certified Developer).

Nota 2:

- El Perfil Técnico del oferente será evaluado según lo indicado en la tabla contenida en el Punto 3 de las Bases Administrativas Especiales.
- El oferente deberá acreditar lo declarado, con documentos de respaldo tales como Certificado de organismos competentes, Curriculum Vitae, títulos y certificaciones del personal, entre otros. Cabe destacar que, en caso que el oferente declare y acredite personal capacitado para obtener puntaje, se exigirá este integre el equipo de trabajo que ejecutará el servicio, pudiendo ser modificado, solamente con la autorización expresa del IMC y por un profesional equivalente, es decir, con igual o más certificaciones o experiencia comprobable.

Nombre persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante legal	
Nombre del oferente	
Firma persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante debidamente autorizado	
Fecha	



**FORMULARIO N°3
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

PROPUESTA TÉCNICA

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

NUMERACIÓN Propuesta Técnica	DETALLE REQUERIMIENTO (*)	REFERENCIA EN DOCUMENTOS
Presentación Oferente	1.1. Presentación de la empresa, experiencia en el mercado, servicios de consultoría prestadas y soluciones actualmente prestadas. 1.2. Perfil técnico acreditado del oferente, de acuerdo a documentación de respaldo que presente como anexos técnicos en su oferta.	➤ Formulario N°1 Identificación del Proponente. ➤ Formulario N°2 Experiencia del Oferente.
Servicio 1: Implementación Ambiente de Desarrollo y Toma de Control y Soporte	1.3. Descripción general de solución de desarrollo de software (equipo, herramientas, metodología, experiencia en temas requeridos). 1.4. Metodología de proyecto que se aplicará para la implementación y puesta en marcha. 1.5. Plan de implementación resumido con principales hitos en función de la priorización definida en bases técnicas. 1.6. Plan de adopción de conocimientos del sistema y toma de control de código fuente.	● Bases técnicas:
Servicio 2: Soporte y Mantenimiento y Mejoras mensuales	2.1. Otras características propias de la oferta si así lo determina el oferente. 2.2. Descripción procesos de soporte (procedimientos, escalamientos, protocolos, etc.). 2.3. Plan de implementación resumido con principales hitos en función de la priorización definida en bases técnicas. 2.4. Plan de adopción de conocimientos del sistema y toma de control de código fuente.	● Bases técnicas

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

Nombre persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante legal	
Nombre del oferente	
Firma persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante debidamente autorizado	
Fecha	

FORMULARIO N° 4
(ANEXO ECONÓMICO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

Nuestra oferta económica para el servicio “SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO”, es:

A. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO

I. SERVICIO N° 1: IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE (POR HITOS)

			A						
ITEMS	DETALLE	VALOR NETO	VALOR TOTAL NETO	VALOR TOTAL	MARCAR CON "X"				
1.1	Instalar EL SISTEMA en su propio ambiente de DESARROLLO "SERVICIO 1" (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos). <i>La ejecución de estos requerimientos comenzará una vez suscrita el acta de inicio del contrato y deberán ser entregados en producción en un plazo no superior a 30 días continuos.</i>	UF _____ (neto)	UF _____ (neto) Suma de "Valor Neto" de ítem 1.1 e ítem 1.2	UF _____ (impuesto incluido) <i>Nota: Este valor no puede ser mayor al 4% del monto total, impuesto incluidos.</i>	<table><tr><td>Afecto a IVA</td><td></td></tr><tr><td>Exento de IVA</td><td></td></tr></table>	Afecto a IVA		Exento de IVA	
Afecto a IVA									
Exento de IVA									
1.2	Aprendizaje de EL SISTEMA <i>La ejecución de estos requerimientos comenzará una vez suscrita el acta de inicio del contrato y ser entregados en producción en un plazo no superior a 30 días continuos..</i>	UF _____ (neto)							

II. SERVICIO 2: SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES. (MENSUAL)

			B							
ITEMS	DETALLE	VALOR NETO MENSUAL	VALOR NETO TOTAL	VALOR TOTAL	MARCAR CON "X"					
2.1	Servicio de mantención y soporte mensual a la solución.	UF _____ (neto)	UF _____ (neto) Nota: Multiplicar el valor neto mensual de servicio por 36 meses	UF _____ (impuesto incluido)	<table><tr><td>Afecto a IVA</td><td></td></tr><tr><td>Exento de IVA</td><td></td></tr></table>		Afecto a IVA		Exento de IVA	
Afecto a IVA										
Exento de IVA										



III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO

	A + B
VALOR TOTAL NETO DEL CONTRATO <i>Nota: Valor a ofertar en portal www.mercadopublico.cl</i>	UF _____
IMPUESTO	UF _____
VALOR TOTAL DEL CONTRATO <i>(Impuesto Incluido)</i>	UF _____

B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

I. SERVICIOS EVENTUALES

Ítem	Detalle de los Servicios Extraordinarios	Cantidad Unidad	Valor Neto en UF	Impuesto en UF	Valor Total en UF
1.1	Desarrollo normal (Horario Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____
1.2	Desarrollo normal (Horario No Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____
1.3	Desarrollo baja complejidad (Horario Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____
1.4	Desarrollo baja complejidad (Horario No Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____
1.5	Valor Desarrollador Junior (Horario Hábil)	1 Mes	UF _____	UF _____	UF _____
1.6	Valor Desarrollador Senior (Horario Hábil)	1 Mes	UF _____	UF _____	UF _____
1.7	Capacitación individual (Horario Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____
1.8	Capacitación masiva (Horario Hábil)	1 Hora	UF _____	UF _____	UF _____

- 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 irroque la entrega de los servicios, logística, gastos generales y utilidades.

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las bases administrativas, bases técnicas, aclaraciones y respuestas a consultas y todos aquellos antecedentes entregados por la municipalidad.

Nombre persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante legal	
Nombre del oferente	
Firma persona natural o del apoderado de la unión temporal de proveedores o del representante debidamente autorizado	
Fecha	

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

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

DECLARACIÓN EXPERIENCIA DE PROFESIONALES

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

A través del presente documento, el proveedor individualizado anteriormente, declara a sus profesionales especializados en prestar los servicios, considerando para ello las competencias y aspectos técnicos necesarios y relacionados para llevar a cabo los requerimientos expuestos en las bases de licitación:

N°	NOMBRE ESPECIALISTA / PROFESIONAL			
	Cargo a desempeñar			
	Participación en Servicio	Servicio N°1 ☐ Servicios N°2 ☐ Ambos Servicios ☐ Marque con una "x" en donde el profesional formará parte del proyecto.		
	Certificación o Título presentado		Año Obtención Certificación o Título	
	Documento acreditador			
	Experiencia	TECNOLOGIA		CUMPLE
		Tecnologías y desarrollo en MicroServicios.		
		Tecnologías y herramientas SOAP y REST.		
		C# MVC (**)		
		API Manager.		
		SOAP UI		
		Python		
		Power BI		
		.Net (**)		
		Construcción de APIs y páginas web del tipo SPA (Single Page Application).		
		Bases de datos Oracle 11g o superior, según se requiera. (**)		

NOTA:

- Repetir cuadro anterior, por la cantidad de especialistas / profesional a declarar.
- Los profesionales declarados deben cumplir la experiencia destacada con (**), de lo contrario no serán considerados para el desarrollo del servicio.

Nota: Los certificados o títulos profesionales deberán contener códigos o números de contactos con las entidades que emitieron dichos Certificados, a fin que puedan ser acreditados de ser necesario.

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



FORMULARIO N°6
CARTA GANTT TIPO

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

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

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

1. Describir los hitos asociados. Los hitos serán actividades tales como:

a. Reuniones de coordinación

b. Levantamiento

c. Análisis

d. Implementar ambiente de desarrollo

e. Etc.
2. Los plazos serán descritos:

a. Descripción de la etapa

b. Descripción del hito

c. Inicio y fin (especificar fechas tentativas)

d. Mes (en base a 30 días)

e. Semanas (de 7 días)

f. Duración (en días corridos)

g. Porcentaje Avance, este será dado por los días de duración del hito, dividido por el plazo total ofertado.

Descripción Etapas / Hitos	Inicio (dd/mm/aaa)	Fin (dd/mm/aaa)	Duración / Hito	Porcentaje Avance por Hito	Mes 1				Mes N			
					S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
PLAZO TOTAL OFERTADO												

- Los datos de columna Duración / Hito son referenciales. La duración tiene un mínimo requerido de 30 días.

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



Providencia

FORMULARIO N°7
(ANEXO TÉCNICO / DEBE SER ENTREGADO A LA FIRMA DEL CONTRATO)

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	

SE COMPROMETE A:

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

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



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

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

- Asegurar la transmisión de la información, mediante canales seguros y con el debido cifrado de esta. En caso contrario contemplar enlaces dedicados de comunicación punto a punto, contemplando encapsulación mediante VLAN de uso exclusivo para el servicio.
- Mantener seguridad en los accesos, de tal forma que esta no sea ilegítimamente accesible y por tanto revelada por una tercera persona sin contar esta con la debida autorización por parte de la Municipalidad.
- Cualquier información, ya sea nombres de usuarios, cuentas de correos, preferencias, número de cédula de identidad, nombres completos o cualquier información de carácter privado o personal, no deberá ser cedida a terceros, incluso luego de caducado el contrato.
- Adoptar todas las medidas, tanto organizativas como técnicas, para reguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos contenidos en sus registros con la finalidad de evitar la alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado de los mismos.
- Cada una de las partes, acuerda mantener la confidencialidad de la Información de la otra parte, durante un periodo de tres años contados desde la fecha del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en ley N°19.628, respecto de datos de carácter personal, si corresponde.
- De igual forma, cada una de las partes acuerdan revelar la información Confidencial solamente a aquellos empleados o agentes que requieran el acceso a la Información Confidencial en términos del presente contrato y quienes deberán protegerla contra su revelación no autorizada. 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 auditorías de cumplimiento sobre la Confidencialidad y Seguridad de la Información al prestador del servicio, incluso podrá realizar aquello a través de un tercero de confianza contratado por acto administrativo, cuya labor será la de verificar las respectivas certificaciones y procedimientos que formen parte de la normativa técnica utilizada por el prestador del servicio y que tengan relación directa con los servicios prestados.

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

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

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

3.- MODIFICACIONES

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

4.- RESPONSABILIDAD

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



5.- DERECHO APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

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

DECLARACIÓN JURADA

1. Clausula sobre confidencialidad y protección de datos.

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

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

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

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

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

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

2. Seguridad de la información.

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



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

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

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

3. Responsabilidad Civil.

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

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

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

4. Propiedad Intelectual.

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

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

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

5. Vendor lock-in.

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

6. Fuerza mayor o caso fortuito.

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el artículo 45 del Código Civil, el **Prestador del Servicio** deberá notificar a la **Municipalidad de Providencia** inmediatamente y por escrito de



dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de la misma.

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

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

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

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

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

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

8. Legislación aplicable y resolución de controversias.

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

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

La terminación del Contrato se efectuará por vía administrativa, sin necesidad de pronunciamiento judicial, cuando la **Municipalidad de Providencia** 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.



Providencia

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

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

Firma Representante legal

Providencia _____ de _____ de 202__

LICITACIÓN PÚBLICA

BASES TÉCNICAS

LICITACIÓN	:	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO.
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

I. INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Providencia, en adelante **MDP**, cuenta con un Sistema de Gestión para la Dirección de Desarrollo Comunitario, en adelante **EL SISTEMA**, integrado en una o más plataformas, el cual presta servicios a funcionarios internos y a la comunidad en general.

1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

- A. EL SISTEMA, Web que permite a los funcionarios de la Dirección de Desarrollo Comunitario, en adelante **DIDECO**, realizar las tareas de atención y entrega de servicio propios de ésta Dirección a los usuarios (vecinos) de la comuna. Es un sistema transversal con aproximadamente 300 usuarios internos que operan en los diferentes departamentos de la Dirección de Desarrollo Comunitario, tanto para la gestión de atenciones como la entrega de beneficios. Esta plataforma contiene procesos que actualmente operan dentro de la Dirección tales como Beneficios, Talleres, Arriendos, Bitácora de Vecino, Asistencia Social, Asistencia Legal, Entretenimientos, Desarrollo Cultural, Agendamiento, Eventos, Campeonatos, una APP de deportes, una base de datos de gestión en SqlServer (ETL's) que mantienen actualizada la BD, Informes de gestión en PowerBi y otros que se definen en listado de procesos y funcionalidades. Utiliza una base de datos para almacenar las referencias de los archivos que son almacenados físicamente en un servidor de archivos. El SISTEMA se integra con otros sistemas externos como gestión de bodega, gestión de pagos, puntos de compra como farmacia comunitaria, sistemas internos como el sistema de catastro, y workflow de portal de trámites y servicios municipales, entre otros.
- B. EL SISTEMA cuenta con una serie de módulos que operan transversalmente entre los que se encuentra:
- | | |
|-----------------------------|--|
| ✓ Administración | ✓ Recintos y Recursos |
| ✓ Agendamiento | ✓ Solicitudes |
| ✓ Atención Veterinaria | ✓ Talleres |
| ✓ Atenciones Profesionales | ✓ Tarjeta Vecino |
| ✓ Eventos y Participaciones | ✓ Turismo. |
| ✓ Gestión | ✓ Gestión de Solicitudes para Tarjeta Vecino (WorkFlow). |
| ✓ Perfil Personas | ✓ Inscripción a Talleres Online. |
| ✓ Programas y Beneficios | |

2. NECESIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

La MDP requiere contratar SERVICIO de soporte, mantención y requerimientos para EL SISTEMA que asegure disponibilidad, continuidad operativa y mejora continua de los mismos, entregando un servicio oportuno ante situaciones que pongan en riesgo la continuidad operacional.

3. HISTORIAL DE ATENCIONES REALIZADAS

No se registra información por ser primer año de uso.

I. OBJETIVO

Los objetivos del servicio a contratar son:

- Contar con un ambiente de Desarrollo con EL SISTEMA instalado, en dependencias propias del proveedor.
- El proveedor deberá contemplar un periodo de aprendizaje, el cual será en paralelo y dentro del mismo plazo destinado a la implementación del ambiente de Desarrollo y que no podrá ser superior a 30 días.
- Dar soporte a EL SISTEMA para mantener continuidad operativa de éste.
- Hacer mantención CORRECTIVA, PREVENTIVA Y EVOLUTIVA a EL SISTEMA.
- Atención de Requerimientos.
- Monitorear EL SISTEMA.

III. CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO

El proveedor Contratado, en adelante **EL PROVEEDOR**, debe cumplir los siguientes aspectos generales del Servicio:

ASPECTO	REQUISITO
INFRAESTRUCTURA	• Disponer infraestructura propia para DESARROLLO.
SOFTWARE	• Disponer del Software necesario para desarrollar y dar soporte a EL SISTEMA.
MONITOREO	• Implementar herramientas de monitoreo sobre EL SISTEMA.
SOPORTE	• Restituir funcionamiento de EL SISTEMA a la normalidad <u>en el menor tiempo posible</u> frente incidentes, que degradan o interrumpen los servicios que entrega EL SISTEMA.
MANTENCIÓN CORRECTIVA	• Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para corregir problemas derivados de incidentes o de funcionamiento deficiente de EL SISTEMA.
MANTENCIÓN PREVENTIVA	• Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para un óptimo funcionamiento de EL SISTEMA, junto con prevenir incidentes y su gravedad.
MANTENCIÓN EVOLUTIVA	• Efectuar desarrollos, cambios de configuración, ajustes u otras actividades necesarias para mejorar las funcionalidades y operación de EL SISTEMA.
REQUERIMIENTOS	• Resolver requerimientos relacionados a EL SISTEMA.
DOCUMENTACIÓN	• Mantener actualizada documentación de EL SISTEMA.
CAPACITACIÓN	• Hacer capacitaciones a los usuarios de EL SISTEMA y preparar documentación de apoyo.
INFORMES	• Entregar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes. (La confección de informes pueden ser ajustados dependiendo de la necesidad municipal y serán solicitados por el IMC) • Entregar informe CAUSA RAÍZ para los problemas declarados como tal. • Entregar informe quincenal horas consumidas del servicio. • Entregar informe mensual del servicio. • Entregar informes a demanda.
VERSIONES	• Administrar versiones de los programas fuentes que soportan EL SISTEMA.
METODOLOGÍA	• Contar con metodología de desarrollo, control de calidad y buenas prácticas en gestión de servicios.
OTROS	• Entregar Servicio en modalidad "off-site", es decir el personal de EL PROVEEDOR no se encuentra en la MDP y se conecta remotamente. • Asistir a reuniones periódicas en la MDP, las que serán concertadas de común acuerdo.(Estimar una vez al mes)

IVDESCRIPCIÓN DETALLADA DEL SERVICIO

1. SERVICIO 1, IMPLEMENTACIÓN AMBIENTE DESARROLLO Y TOMA DE CONTROL SOPORTE

El propósito del SERVICIO 1, es generar la instancia para disponibilizar el ambiente de Desarrollo con todo EL SISTEMA y sus bases de datos (esquemas), además, realizar la transferencia de conocimiento de los mismos y el aprendizaje necesario para la entrega (en régimen normal, una vez aprobado este SERVICIO 1) del posterior Soporte y Mantenición Mensual. Las fases que debe contemplar y los plazos que no debe exceder son:

N°	FASE A EJECUTAR POR EL PROVEEDOR	PLAZO
1	Instalar EL SISTEMA en su propio ambiente de DESARROLLO (esto debe incluir igualmente todos los esquemas necesarios en bases de datos).	No puede exceder los 30 días corridos. Será necesaria la suscripción de acta de inicio del SERVICIO 1.
2	Aprendizaje de EL SISTEMA.	

El plazo (de la tabla anterior), regirá desde la fecha de suscripción del acta de inicio del SERVICIO 1. La MDP, se compromete desde dicho plazo a prestar toda la colaboración de su personal técnico.

Para un buen cometido de lo anterior la MDP se compromete a:

- Entregar programas fuentes de EL SISTEMA.
- Entregar información de Softwares (y sus versiones) utilizados.
- Entregar documentación disponible de EL SISTEMA.
- Entregar copia parcial o total de las bases de datos necesarias.
- Realizar capacitaciones respecto de EL SISTEMA.
- Asesorar y colaborar permanentemente con EL PROVEEDOR durante la instalación de EL SISTEMA.

Es responsabilidad del PROVEEDOR disponer de su propia infraestructura para Desarrollo, que incluye Comunicaciones (adecuada conexión a Internet o enlace dedicado a la MDP para conectar remotamente a EL SISTEMA), servidores, estaciones de trabajo, dispositivos de almacenamiento y todo lo necesario para dar el Servicio. Asimismo, deberá disponer de todo el Software para desarrollar y dar soporte a EL SISTEMA. Para disminuir costos podrá utilizar versiones libres o específicas como es el caso de Oracle Express, sin embargo, deberá asegurar compatibilidad al momento de pasar a ambientes de QA y Producción, que son proporcionados por la MDP.

Dentro del plazo ofertado (debe respetar el mínimo y máximo de días corridos de tabla anterior), y a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del SERVICIO 1, EL PROVEEDOR deberá conocer EL SISTEMA, aprender a utilizarlo e interiorizarse de todos los aspectos necesarios para dar soporte y desarrollar sobre los mismos. Durante este tiempo (de implementación ambiente desarrollo y toma de control, que debe ser en paralelo), el soporte y mantención será dado por la MDP, pudiendo EL PROVEEDOR como parte de la metodología involucrar dicha instancia de soporte (con apoyo de personal técnico de la MDP), para facilitar la transferencia del conocimiento y el aprendizaje del personal que EL PROVEEDOR asigne al Servicio, que pueda conocer a los usuarios clave, las dependencias, los procesos de las áreas de negocio, etc. De todas formas, dicha metodología será trabajada al inicio del SERVICIO 1 por ambas partes, quedando de común acuerdo la forma de trabajo más idónea.

La MDP consciente que EL PROVEEDOR se encuentra en una fase de aprendizaje (SERVICIO 1) no aplicará multas por incumplimiento de los niveles de servicio acordados, **en adelante SLA**, dado que no es un régimen normal de entrega de servicio y se entiende como una transición con múltiple interacción. Las multas que se podrán cursar en el SERVICIO 1, serán las expresamente indicadas en las Bases Administrativas Especiales y que tengan relación a todo atraso respecto de la carta Gantt entregada a la firma del contrato o incumplimientos respecto del personal asignado al servicio.

De forma adicional a lo indicado en párrafo anterior, para el SERVICIO 1, EL PROVEEDOR debe tener en consideración lo siguiente:

- En la toma de control, el IMC le entregará de forma aleatoria la atención directa de requerimientos y/o incidentes, situación que será dada una vez cumplido al menos el 50% del plazo ofertado para el SERVICIO 1. Dichos traspasos de atenciones, tendrán una evaluación que medirá la capacidad técnica (en las áreas informadas en el punto IV, numeral 7 de estas mismas Bases Técnicas).
- Para lo anterior, EL PROVEEDOR tendrá que cumplir con un porcentaje mínimo de tolerancia respecto del SLA asociado a los requerimientos y/o incidentes aleatorios que le haya(n) sido asignado(s), conforme a la siguiente tabla:

Evaluaciones	Porcentaje mínimo que debe alcanzar
Primera	>= 25% del SLA asociado
Segunda	>= 50% del SLA asociado
Tercera	>= 75% el SLA asociado
Cuarta	= 100% del SLA asociado

- Las condiciones de posible término anticipado, se darán, cuando EL PROVEEDOR no logre cumplir o alcanzar al menos 4 porcentajes mínimos de tolerancia, sea esto de forma continua o por separado. Dichas condiciones, igualmente puestas en conocimiento en las Bases Administrativas Especiales.

Por otra parte, lo indicado en el punto V. NIVELES DE SERVICIO (más adelante descrito, en estas mismas Bases Técnicas), será exigible para EL PROVEEDOR en la entrega mensual del SERVICIO 2, lo que deberá contar con la aprobación del Inspector Municipal del Contrato, **en adelante IMC**, a fin de cumplir los requisitos descritos en las Bases Administrativas (entrega de informes mensuales y otros documentos asociados al estado de pago del mes).

2. SERVICIO 2, SOPORTE Y MANTENCIÓN Y MEJORAS MENSUALES

El propósito del SERVICIO 2, es dar Soporte y Mantenimiento Mensual a EL SISTEMA bajo un régimen normal de operación y en conformidad a todo lo señalado desde el punto IV en adelante (requerimientos, monitoreo, gestión, SLA, etc.). Este servicio considera 36 meses continuos de Soporte y Mantenimiento y Mejoras Mensuales, una vez habiéndose aprobado el SERVICIO 1. Será necesaria la suscripción de acta de inicio del SERVICIO 2, donde será responsabilidad de EL PROVEEDOR la entrega del soporte y mantenimiento de EL SISTEMA correspondientes a esta licitación. Se harán exigibles los SLA y se aplicarán las multas que en su mérito según corresponda a los posibles incumplimientos. Disponer de 80 HH mensuales para la implementación de mejoras al sistema. El municipio requiere que las modificaciones legales y funcionales que no superen las 80 HH puedan ser resueltas de inmediato por el proveedor. Las modificaciones mayores a las detalladas se cotizarán a precio unitario.

Para esto el proveedor deberá considerar entre otras las siguientes actividades o gestión:

a. Gestión de Soporte

A continuación, se enuncian las actividades más comunes del Soporte a realizar por el proveedor, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. En caso de Incidentes, aplicar todas las acciones y actividades necesarias para restaurar lo antes posible la operación normal de los sistemas, esto puede incluir pero no lo limita a aplicación de workaround, modificación/ejecución de query/procedimiento almacenado en base de datos, cambios en tablas de bases de datos, cambios y compilación de programas, cambios en configuración de componentes de los sistemas, aplicación de parches y otros necesarios para restaurar la condición normal de los servicios.
2. Convocar recursos de apoyo del proveedor de 2do y 3er nivel en caso que la primera línea no pueda diagnosticar y/o solucionar un incidente.
3. Asistir físicamente a La Municipalidad si el incidente no puede ser resuelto en forma remota.
4. El proveedor deberá generar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes de nivel 1 y 2. Este informe debe contener al menos la bitácora de acciones ejecutadas desde que ocurre el incidente hasta que se cierra con la restauración del servicio a la normalidad, definido en "Tabla 2: Atención de incidentes".
5. En caso de eventos reportados o detectados por la Municipalidad y/o El Proveedor que pudieran derivar en un incidente, deberá aplicar todas las acciones y actividades necesarias para impedir la materialización del incidente.
6. Mantener base de conocimiento con el aprendizaje obtenido en la resolución de incidentes, este debe ser entregado a la Municipalidad semestralmente.
7. El soporte se limita al desarrollo y/o configuración de las partes que componen los sistemas sin incluir aquellos aspectos propios de la plataforma sobre la cual operan los sistemas, estos pueden ser:
 - ✓ Red de Datos
 - ✓ Hardware (servidores, storage)
 - ✓ Sistema Operativo
 - ✓ Motor Base de Datos
 - ✓ Otras Tecnologías no propietarias de La Municipalidad.

b. Gestión de Mantenimiento

A continuación, se enuncian las actividades más comunes de la mantención a realizar por El Proveedor, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. La Mantención puede ser del tipo CORRECTIVA, PREVENTIVA y/o EVOLUTIVA y responden a recomendaciones derivadas de los análisis del proveedor, solicitadas por la Municipalidad u otro origen. Comprende todas las acciones y/o actividades y/o desarrollos necesarios que culminan con una puesta en producción exitosa de los cambios derivados de la mantención.
2. Durante el desarrollo de la mantención previo paso al ambiente de QA de la Municipalidad, debe entregar documentación de la mantención, que puede ser pero no lo limita a: documento de diseño, modificación modelo relacional de la base de datos, modificaciones/nuevos procedimientos almacenados, scripts en base de datos y/o sistema operativo, cambios/nuevos programas fuente, cambios en configuración, manual de uso y operación, planes de prueba, pauta de instalación y vuelta atrás de la mantención y otros documentos necesarios para la certificación de la mantención en ambiente de QA.
3. una vez realizada la certificación debe entregar la pauta de paso a producción, asistir en caso que se requiera al Comité de Cambios de la MDP, participar en la puesta en producción y prestar toda la colaboración para el éxito de la implementación de la mantención.
4. Mantener registro y estadísticas de las mantenciones realizadas.

3. SOBRE LOS HORARIOS DE PRESTACIÓN

a. Horarios de entrega del servicio:

Detalle Soporte	Día / Periodo	Horarios
Operación Hábil	Lunes a viernes (no festivos)	08:30 – 18:30 horas (remoto)
Operación No hábil	Lunes a viernes, sábados y festivos	Extensión fuera de horario hábil casos puntuales programados o urgencias (remoto)
Periodos Masivos	Meses: - Febrero/Marzo - Mayo/Junio - Agosto/Septiembre - Diciembre	De acuerdo a calendario planificado año (remoto)
Monitoreo Sistemas Gestión DIDECO	Lunes a Domingo	Las 24 horas (remoto)

En el horario normal del servicio se entrega regularmente el Servicio y se aplican los niveles de servicio y disponibilidad exigidos, sin embargo, por la naturaleza propia de los trabajos estos pueden continuar después del horario normal como son en los casos de pasos a producción, incidentes, corrección de problemas y otros que hacen necesario en determinadas circunstancias extender la jornada.

Para mayor claridad de las horas a cuantificar, debe estimar como mínimo el asegurar 4 horas por día hábil. Esto se debe entender, por ejemplo, que, siendo un mes a 31 días, entonces por sus 23 días hábiles, significa que al menos serán 92 horas para dicho mes.

b. Horario Hábil:

La MDP define como horario hábil el descrito en la tabla del anterior punto 3.1. Cabe señalar, que este horario es una definición del horario que la Municipalidad establece y que cualquier prestación recibida en ese horario será considerada como servicio en horario hábil de trabajo. Sin embargo, todo cambio en EL SISTEMA por obligaciones de ley, normativa o necesidades del negocio se podrán extender fuera de dicho horario en caso puntual y/o de urgencia y/o a fin de no impactar el ambiente de producción en horario hábil al aplicar dichas posibles modificaciones.

c. Hora-Servicio-Hábil (HS-H):

Corresponde a 60 minutos de trabajo efectivo en horario hábil, de acuerdo a la definición del punto anterior. Estos minutos pueden ser continuos o no e involucrar a más de una persona por parte del PROVEEDOR en la solución de cada caso.

d. Hora-Servicio-No-Hábil (HS-NH):

Corresponde a 60 minutos de trabajo efectivo en horario NO hábil, de acuerdo a la definición del punto 1 de este apartado. Estos minutos pueden ser continuos o no e involucrar a más de una persona por parte del PROVEEDOR en la solución de cada caso.

e. Otros Adicionales (eventuales):

Adicionalmente, por nuevas necesidades (requerimientos), la MDP podrá requerir a EL PROVEEDOR la valorización de horas adicionales para cubrir esta nueva necesidad. Esta valorización, será en base al Listado de Precios Unitarios en su forma de Valor Hora Servicio Horario Hábil y Valor Horas Servicio Horario NO Hábil (en sus ítems B.1 respectivamente del Formulario "CARTA OFERTA ECONÓMICA Y LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS"), las cuales se pueden combinar de acuerdo al desarrollo planificado de dicha actividad. Lo anterior, debidamente formalizado a través de Libro de Control de Contrato y mediante las instancias de aprobación requeridas en Bases Administrativas en el uso de servicios eventuales.

Cabe destacar que el IMC, tendrá la obligación de analizar y validar de acuerdo a su expertis, que la cantidad de nuevas horas valorizadas por EL PROVEEDOR se ajustan al desarrollo de la nueva necesidad, por lo que este último debe obligatoriamente entregar a IMC un detalle que las justifique (carta gantt, cantidad de profesionales, horarios, etc.). El IMC no está obligado a aceptarlas y podrá requerir mayor detalle o fundamento o una nueva valorización.

No pueden imputarse horas eventuales por actividades o acciones originadas en fallas de EL PROVEEDOR como defectos en su programación u otras exclusivas de su responsabilidad.

4. MONITOREO DEL SERVICIO**Definiciones:**

1. **Evento:** suceso que es síntoma de una anomalía que podría afectar los Servicios.
2. **Incidente:** evento que ocasiona una degradación o interrupción de uno o más Servicios.
Niveles:
 - (1) **Crítico:** interrupción total o degradación del Servicio tal que impide operar alguno de EL SISTEMA.
 - (2) **Grave:** interrupción parcial o degradación del Servicio que permite operar con mucha dificultad algunos de EL SISTEMA o afecta alguna funcionalidad crítica de EL SISTEMA. La experiencia del usuario está muy afectada.
 - (3) **Moderado:** degradación del Servicio que permite operar en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en uno o más de EL SISTEMA o afecta alguna funcionalidad no crítica de EL SISTEMA.
 - (4) **Leve:** degradación leve del Servicio, que puede ser percibida como "cierta lentitud", pero no afecta de manera significativa la operación.

EL PROVEEDOR deberá configurar sus herramientas propias de monitoreo en EL SISTEMA para detectar a tiempo eventos relevantes que afectan o pudieran afectar los Servicios facilitando la intervención de las componentes afectadas en el menor plazo posible.

Los agentes de monitoreo (u otros) que disponga EL PROVEEDOR deberán contar con herramientas visuales y alarmas proactivas vía correo electrónico, SMS u otro que notifiquen al IMC de un evento relevante al momento que se detecta.

En caso de incidentes de nivel 1 y 2, EL PROVEEDOR deberá también comunicarse por teléfono celular con el IMC en el menor plazo posible notificando el caso y recibir instrucciones respecto de su atención.

EL PROVEEDOR deberá integrar, siempre que sea posible, herramientas de monitoreo propias de la MDP o de sus otros Proveedores, sobre componentes como enlaces de comunicación, servidores, bases de datos y otros relacionados a EL SISTEMA que permitan detectar a tiempo situaciones que pongan en riesgo los Servicios. La integración no implica soporte de EL PROVEEDOR sobre estas herramientas ni tampoco sobre plataformas que forman parte de otros servicios entregados por otros proveedores.

5. SOPORTE, MANTENCIÓN Y REQUERIMIENTOS

Definiciones:

1. **Problema:** es la causa principal desconocida de uno o más incidentes.
2. **Error conocido:** causa principal conocida que ocasiona uno o más incidentes.
3. **Workaround:** solución transitoria o alternativa conocida para restaurar total o parcialmente el servicio en caso de incidencia.
4. **Mantenimiento correctiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que soluciona definitivamente un error conocido en EL SISTEMA.
5. **Mantenimiento preventiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que mitiga el riesgo de ocurrencia de un incidente y procura el funcionamiento de EL SISTEMA en óptimas condiciones.
6. **Mantenimiento evolutiva:** cambio de configuración y/o desarrollo y/o actividad que mejora y/o agrega una o más funcionalidades a EL SISTEMA.
7. **Requerimiento:** solicitud, que puede ser, pero no lo limita a: consultas, extracciones y cruces de datos, migración de datos, cambios de configuración, altas, bajas, modificaciones de cuentas de acceso, capacitación, desarrollo de documentación y otros siempre relacionados a EL SISTEMA.

EL PROVEEDOR debe actuar en coordinación y según las instrucciones del IMC para dar el Servicio, en este sentido es el IMC quien prioriza entre actividades de soporte, mantenimiento, solución de requerimientos, documentación, capacitación y otras actividades.

EL PROVEEDOR debe disponer de un software, del tipo ITSM (IT Service Management), para administrar todos los casos, permitiendo seguimiento y trazabilidad. También deberá proveer a la MDP vista para el registro de casos y seguimiento a su atención.

a. Soporte

A continuación, se enuncian las actividades más comunes del Soporte a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. En caso de Incidentes, aplicar todas las acciones y actividades necesarias para restaurar lo antes posible la operación normal de EL SISTEMA, esto puede incluir pero no lo limita a: aplicación de workaround, modificación/ejecución de query/procedimiento almacenado en base de datos, cambios en tablas de bases de datos, cambios y compilación de programas, cambios en configuración de componentes de EL SISTEMA, aplicación de parches y otros necesarios para restaurar la condición normal de los servicios.

2. Convocar recursos de apoyo del PROVEEDOR de 2do y 3er nivel en caso que la primera línea no pueda diagnosticar y/o solucionar un incidente.
3. Asistir físicamente a la MDP si el incidente no puede ser resuelto en forma remota.
4. Generar informe PIR (Post-Incident Report) para los incidentes de nivel 1 y 2. Este informe debe contener al menos la bitácora de acciones ejecutadas desde que ocurre el incidente hasta que se cierra con la restauración del servicio a la normalidad.
5. En caso de eventos reportados o detectados por la MDP y/o EL PROVEEDOR que pudieran derivar en un incidente, deberá aplicar todas las acciones y actividades necesarias para impedir la materialización del incidente.
6. Mantener registro y estadísticas de eventos e incidentes.
7. Mantener base de conocimiento con el aprendizaje obtenido en la resolución de incidentes.
8. El soporte se limita al desarrollo y/o configuración de las partes que componen EL SISTEMA sin incluir aquellos aspectos propios de la plataforma sobre la cual operan EL SISTEMA, estos pueden ser:
 - Red de Datos
 - Motor Base de Datos
 - Otras Tecnologías no propietarias de la MDP

Sin perjuicio de lo anterior, EL PROVEEDOR deberá hacer recomendaciones en otros componentes en cuanto a óptima operación de EL SISTEMA.

b. Mantenición

A continuación, se enuncian las actividades más comunes de la Mantenición a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. La Mantenición puede ser del tipo CORRECTIVA, PREVENTIVA y/o EVOLUTIVA y responden a recomendaciones derivadas de los análisis de EL PROVEEDOR, solicitadas por la MDP u otro origen. Comprende todas las acciones y/o actividades y/o desarrollos necesarios que culminan con una puesta en producción exitosa de los cambios derivados de la mantención.
2. Durante el desarrollo de la mantención previo paso al ambiente de QA de la MDP, debe entregar documentación de la mantención, que puede ser pero no lo limita a: documento de diseño, modificación modelo relacional de la base de datos, modificaciones/nuevos procedimientos almacenados, scripts en base de datos y/o sistema operativo, cambios/nuevos programas fuente, cambios en configuración, manual de uso y operación, planes de prueba, pauta de instalación y vuelta atrás de la mantención y otros documentos necesarios para la certificación de la mantención en ambiente de QA.
3. Una vez realizada la certificación debe entregar la pauta de paso a producción, asistir en caso que se requiera al Comité de Cambios de la MDP, participar en la puesta en producción y prestar toda la colaboración para el éxito de la implementación de la mantención.
4. Mantener registro y estadísticas de las mantenciones realizadas.

c. Requerimientos

A continuación, se enuncian las actividades más comunes de Atención de Requerimientos a realizar por EL PROVEEDOR, sin perjuicio de otras actividades o acciones que surjan durante la ejecución del contrato:

1. Responder consultas en relación a EL SISTEMA
2. Hacer extracciones y cruces de datos (ETL) a BD Gestión (SqlServer)
3. Ejecutar migraciones de datos

4. Programar procesos batch necesarios
5. Cualquier otra actividad siempre relacionada a EL SISTEMA solicitados por el IMC para un buen funcionamiento y operación de los mismos.
6. Mantener registro y estadísticas de los requerimientos.

d. Mejoras

Se entenderá por mejoras aquellos desarrollos que no se encuentran en la categoría de incidentes y permitan la corrección, prevención de fallas, evolución o mejora de los sistemas en producción y presentes en el contrato.

Las mejoras serán requerimientos solicitados por la Unidad Técnica y deberán ser registrados y controlados de igual forma que los incidentes. Éstas serán registradas y recibidas por la unidad técnica a través del Libro de Control de Contrato.

- a) EL PROVEEDOR, una vez conocidos los términos del proyecto de Mejoras, deberá analizar las necesidades, planificar su desarrollo, su ejecución y preparar una carta Gantt en donde se defina los recursos humanos involucrados, las condiciones de cambio necesarias y el plazo que permita asegurar el éxito de la mejora, siempre y cuando superen las 40 HH. Las planificaciones, reuniones de equipo y levantamiento no serán imputables al tiempo asignado para las mejoras.
- b) En conjunto con la unidad técnica se deberán definir los entregables asociados a las mejoras. Se entenderá como entregables: minutas de reunión, prototipos de diseño, planes de pruebas, resultado del plan de pruebas, manual de sistema, manual de instalación, manual de usuario, modelos de datos, programas fuentes y cualquier otro documento que la unidad técnica fije por Libro de Control de Contrato.
- c) EL PROVEEDOR deberá asegurar y garantizar la protección de la información y de las aplicaciones, incluyendo acuerdos de no divulgación y protección de la propiedad intelectual de los proyectos propios de la Municipalidad durante la vigencia del contrato.
- d) La gestión de las bases de datos involucradas en los proyectos que toma el oferente, preocupándose de dejarlas operativas en forma permanente, siendo la administración de las bases de datos responsabilidad de la Municipalidad a través de un contrato de administración de Bases de Datos.
- e) Desarrollo de aplicaciones en plataforma web y/o cliente-servidor que tengan relación con los sistemas indicados en esta propuesta.
- f) Desarrollo de objetos, servicios web y otras interfaces que permitan la transmisión de datos en formato XML necesarios para la comunicación y enlace entre los diferentes sistemas municipales.
- g) La empresa deberá contar con la o las licencias para cada herramienta de desarrollo definida en las presentes bases.
- h) Documentación y control de las versiones desarrolladas y de las modificaciones a las Bases de Datos en caso de ser realizadas.
- i) El PROVEEDOR deberá realizar la capacitación de los usuarios en el uso de nuevas funcionalidades, si así se requiere.
- j) El PROVEEDOR deberá definir un plan de pruebas para las implementaciones realizadas y asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas.
- k) El PROVEEDOR deberá proponer políticas de pruebas exhaustivas de los desarrollos implementados y entregar un informe del resultado de dichas pruebas.
- l) Proveer el soporte de un ambiente de pruebas para la puesta en marcha y desarrollos gestionados.

e. Flujo Ejecución De Las Actividades

Se debe tener en consideración, que es responsabilidad del PROVEEDOR el coordinar recursos propios para llevar a cabo la ejecución de cada actividad de Soporte, Mantenimiento y Requerimientos, siendo estos entregados en el SLA que le corresponde de acuerdo a la priorización o criticidad en que se le catalogue. Por lo anterior, las consideraciones y responsabilidades para dicho fin son:

1. Tratar cada actividad como única e individual, por tanto, coordinar los recursos y esfuerzos necesarios para llevarlas a cabo.
2. Del punto anterior, tener en claro que sean estos ejecutados de forma paralela o secuencial, es de cargo del PROVEEDOR la coordinación interna de su equipo de trabajo asociado a la prestación del Servicio. Debe dar cumplimiento a los niveles de acuerdo del servicio.
3. Todo dimensionamiento de las actividades y esfuerzos a realizar para desarrollarlas, SIEMPRE deben ser previamente informados y transparentados al IMC, quien, con su juicio técnico, podrá solicitar mayores antecedentes o justificaciones de dicha cuantificación de HH para las actividades que estime conveniente su aclaración.

f. Control de Horas a Ejecutar o Ejecutadas

Es responsabilidad del PROVEEDOR, el informar previa evaluación, la cantidad de horas a utilizar para llevar a cabo la ejecución de cada actividad relacionada al Servicio, cubicación de horas que deben ser entregadas al IMC para el chequeo y validación de dicha cuantificación a utilizar. Lo anterior, para el caso de las actividades no críticas, ya que las que, si lo sean, deben ser resueltas por su urgencia y grado de afectación en el menor tiempo posible, aun así, se debe informar de forma posterior el detalle de los realizado a IMC para su registro u otras aclaraciones que estime conveniente. Este punto es relevante entender de la siguiente forma:

1. No se pagarán horas adicionales que excedan el estimado de horas mes para días hábiles.
2. El no mantener informado a IMC es causal de multas.
3. El IMC tiene la obligación de controlar el Servicio y, por tanto, de solicitar toda la información para llevar a cabo dichos controles.
4. El IMC dará el OK a la ejecución de dicha cuantificación de horas proyectadas.

6. Otros Aspectos Parte del Servicio

a. Documentación

Documentos regulares a entregar por EL PROVEEDOR acordado con IMC caso a caso:

1. Carta Gantt
2. Documentación de análisis de requerimiento
3. Documentación de diseño de arquitectura y/o de la solución
4. Modelo de la base de datos
5. Manual de uso
6. Manual de operación
7. Manual de capacitación
8. Manual/pauta de mantenimiento
9. Plan de prueba
10. Pauta de traspaso
11. Estrategia de paso a producción
12. Presentación para Comité de Cambios

b. Informes

Informes regulares a entregar por EL PROVEEDOR acordado con IMC caso a caso:

1. Informe PIR (Post-Incident Report): reporte con cronología de actividades desarrolladas desde que se inició el incidente hasta que se restauró el servicio a la normalidad. Incluye al menos: fecha/hora, acción realizada, responsable, ítem de configuración afectado, comentarios.

2. Informe Causa Raíz: informe con análisis de un problema, causa basal del porqué se produce, recomendaciones de cambios y plan sugerido para solución definitiva.
3. Informe Mensual del Servicio: informe mensual, a convenir con el IMC, que resume los aspectos más relevantes del servicio durante el mes, debe incluir al menos: resumen de los incidentes y problemas, resumen requerimientos atendidos, métricas de los niveles de servicio acordados, hechos relevantes en el Servicio, avance en los planes de acción acordado por las partes, análisis del desempeño, capacidades y recomendaciones de mejoras a EL SISTEMA. Dichos informes podrán incluir además el siguiente detalle: “n° caso (o ticket), descripción del caso, fecha de ingreso, fecha de término, descripción de los entregables y/o actividades realizadas, observaciones”.
4. Otros informes: específicos que puede solicitar el IMC.

c. Control de Versiones

Mantenimiento de versiones de programas fuentes por EL PROVEEDOR:

Debe mantener permanentemente control y orden de los programas fuentes y configuraciones que dan origen a EL SISTEMA en ambiente productivo.

d. Metodología

La Metodología de desarrollo, aseguramiento de calidad y buenas prácticas en Gestión de Servicios por EL PROVEEDOR:

1. Debe mantener una adecuada metodología de desarrollo de Software y de aseguramiento de calidad que permita disminuir incidentes en Producción originados en un deficiente proceso de desarrollo y/o de certificación.
2. Un proceso de quality assurance (QA) o aseguramiento de calidad para las pruebas unitarias y de certificación que disminuya el riesgo de poner en producción software con defectos.
3. Documentación (al menos): de especificación de requerimientos, de diseño del sistema, de diseño de arquitectura, de diseño del modelo de datos, de plan de pruebas y casos de prueba, manual de usuario, manual e instructivos de capacitación.
4. Debe mantener buenas prácticas en la gestión de servicios que permita cumplir los niveles de servicio, disponibilidad, capacidad y continuidad necesarios para EL SISTEMA.

e. Reuniones de Trabajo

La entrega del servicio es remota, sin embargo, EL PROVEEDOR se obliga a asistir a la MDP en al menos las siguientes situaciones:

1. Incidentes que no pueda resolver remotamente
2. Reuniones de planificación de mantenciones programadas
3. Reuniones periódicas de revisión del servicio (cada 30 días)
4. Reuniones por situaciones de contingencia que afecten o pudieran afectar EL SISTEMA
5. Presentación en Comité de Cambios de la MDP (a solicitud de IMC)
6. Asistencia en la Certificación de los cambios (a solicitud de IMC)
7. Capacitaciones (a solicitud de IMC)
8. Puesta en producción (a solicitud de IMC)
9. Otras reuniones necesarias y convenidas con el IMC

f. Calidad

EL PROVEEDOR se compromete durante toda la vigencia del contrato a proponer y recomendar continuamente mejoras a EL SISTEMA, evaluar el desempeño de los mismos, identificar falencias y

puntos de falla, junto con contribuir en innovaciones que impacten positivamente la experiencia de Servicio en los usuarios de EL SISTEMA.

7. DE LAS TECNOLOGÍAS DE EL SISTEMA

EL SISTEMA tiene arquitectura Web y para el desarrollo de EL SISTEMA se utilizan las siguientes tecnologías:

- ✓ Tecnologías y desarrollo en Micro servicios.
- ✓ Tecnologías y herramientas SOAP y REST.
- ✓ C# MVC
- ✓ API Manager.
- ✓ SOAP UI
- ✓ Python 3.12.1 o superior.
- ✓ Power BI 2024.
- ✓ .Net
- ✓ Construcción de APIs y páginas web del tipo SPA (Single Page Application).
- ✓ Bases de datos Oracle 11g o superior o SQLServer 2012 o superior, según se requiera.

A continuación, se listan un detalle de los componentes de Arquitectura y sus versiones a utilizar:

COMPONENTE ARQUITECTURA	HERRAMIENTAS	COMPONENTE	VERSIÓN
MS SQL SERVER	SQL Server	SQL Server	2014 v12
BRMS	RED HAT BRMS	Red Hat BRMS	7.4.1.GA
		.Net	
FRONT END	C#	MVC	
	Bootstrap	Bootstrap	
BACK END	.Net	.Net	
	IDE	Visual Studio	2019 - 2022

8. PLAZO DEL SERVICIO

Los plazos serán:

- **SERVICIO 1**, según el plazo ofertado por el proveedor, el cual no puede exceder los 30 días corridos.
- **SERVICIO 2**, el plazo es de 36 meses, dándose inicio una vez aprobado el SERVICIO 1. Este plazo regirá desde la fecha de suscripción del acta de inicio del Servicio N°2 (entrega de terreno).

V. NIVELES DE SERVICIO

Definiciones (en los que aplique):

1. Todos los niveles de servicio y disponibilidad son exigidos durante el horario del servicio.
2. La cantidad máxima por mes establece un valor límite de cantidad de casos a atender que se rigen por el SLA definido. Superado este umbral EL PROVEEDOR actuará en modalidad mejor esfuerzo.
3. El nivel de cumplimiento por mes define el porcentaje mínimo exigido para que la MDP acepte por cumplido el SLA.

Tabla 1: Instalación y Aprendizaje (desde la fecha de suscripción del acta de inicio del SERVICIO 1)

N°	DESCRIPCIÓN	CONSIDERACIONES	SLA
1	Instalación de EL SISTEMA	Instalación de EL SISTEMA en ambiente DESARROLLO propio de EL PROVEEDOR.	Menos o igual a 30 días corridos
2	Aprendizaje	Aprendizaje de EL SISTEMA. Adquirir capacidad para soportar y mantener sin el concurso de la MDP.	

Tabla 2: Disponibilidad de EL SISTEMA (en régimen normal e iniciado el SERVICIO 2)

N°	SISTEMA	UPTIME
1	SISTEMA DE GESTION	95%
2	SISTEMA DE ATENCION ONLINE	99%
3	APP DE DEPORTES	99%
SLA General Contrato		98%

Notas:

- Las horas afectadas son el tiempo en que el Servicio no operó con normalidad, bajo un incidente de nivel 1 o 2.
- Las horas del mes, corresponde a la suma de todas las horas en el horario del servicio.
- El Uptime se calcula por mes, con la siguiente fórmula:

$$\text{Uptime} = (\text{Horas del mes menos horas afectadas}) / (\text{horas del mes}) \times 100.$$
- Solo suma horas afectadas aquellas causadas por eventos que son de exclusiva responsabilidad del PROVEEDOR, no así las originadas por fallas en EL SISTEMA, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad de la MDP o de sus otros proveedores.

Por ejemplo, para el mes de marzo de 2023:

Total horas del mes	Máxima cantidad horas afectadas
205	10,25

Tabla 3: Solución a Incidentes en EL SISTEMA

NIVEL	TIPO	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Critico	<= 2,5 horas hábiles	3	100%
2	Grave	<= 5 horas hábiles	6	100%
3	Moderado	<= 1 día hábil	10	90%
4	Leve	<= 3 días hábiles	20	80%

Notas:

- El IMC define el tipo de Incidente, según lo definido en el punto IV. 4 Monitoreo del Servicio.
- El SLA de Solución se mide desde que el IMC ordena la solución del caso. En caso que exista más de un incidente concurrente, el IMC priorizará y definirá la secuencia de atención.
- Un incidente se considera solucionado o superado cuando se restaura el sistema afectado a una condición normal de operación y es aprobado por el IMC. Esto no implica necesariamente que el problema de fondo este resuelto.

Tabla 4: Corrección de Problema en EL SISTEMA

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA PLANIFICACIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Problema Critico	Genera incidente critico	<= 3 días hábiles	3	100%
2	Problema Grave	Genera incidente grave	<= 6 días hábiles	6	100%
3	Problema Moderado	Genera problema moderado	<= 10 días hábiles	10	90%
4	Problema Leve	Genera problema leve	<= 15 días hábiles	20	80%

Nota:

- El SLA de planificación se mide desde la solicitud del IMC. Es el tiempo máximo en que EL PROVEEDOR entregará un plan para la corrección del problema, con macro actividades, fechas propuestas y plazos involucrados.
- El IMC podrá solicitar ajustes a la planificación si los tiempos son insatisfactorios o el impacto en el Servicio es tal que requiere medidas de corrección urgentes por parte EL PROVEEDOR.

Tabla 5: Mantenición a EL SISTEMA

NIVEL	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Mantenición	Mantenición correctiva, preventiva o evolutiva	Cumplir fecha comprometida por EL PROVEEDOR a la MDP	90%

Nota: De existir errores evidentes en la entrega o al momento de certificar falla el 20% o más de las pruebas por responsabilidad de EL PROVEEDOR no se dará por aceptada la entrega y se dará por incumplido el SLA.

Tabla 6: Atención de Requerimientos

N°	TIPO	DESCRIPCIÓN	SLA SOLUCIÓN	CANTIDAD MÁXIMA POR MES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Consulta	Consultas del servicio sencillos de responder.	5 horas hábiles	20	90%
2	Rutinario – Urgente	Requerimiento rutinario urgente. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	2 horas hábiles	5	100%
3	Rutinario – Normal	Requerimiento rutinario normal. Las actividades a desarrollar son conocidas, de bajo riesgo.	1 día hábil	20	90%
4	Baja Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son sencillos de resolver.	2 días hábiles	6	90%
5	Mediana Complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida de solución, pero son de mediana complejidad a resolver.	5 días hábiles	3	90%
6	Alta complejidad	Requerimientos que no tienen pauta conocida, pero son de alta complejidad.	10 días hábiles (ver Nota)	2	90%

Notas:

- 1) El SLA para los requerimientos de alta complejidad corresponde a un compromiso de entrega de solución al requerimiento y no la solución propiamente tal.

Tabla 7: Informes del Servicio

N°	DOCUMENTO	SLA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	Informe Post-Incidente	3 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%
2	Informe Causa Raíz	7 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%
3	Informe Mensual del Servicio	5to día hábil del mes siguiente.	100%
4	Otros Informes	10 días hábiles, desde que lo solicita el IMC.	90%

VI. OTRAS CONDICIONES

1. SOBRE EL PERSONAL QUE PROVEE EL SERVICIO

El equipo de trabajo que provee el servicio para la MDP debe tener las competencias técnicas idóneas junto con un nivel de experiencia que le permita entregar los servicios objeto de este contrato en calidad y oportunidad. La MDP se reserva el derecho de solicitar cambios en el personal asignado, sin expresión de causa. De ocurrir, EL PROVEEDOR tendrá plazo máximo de un mes para hacer los cambios.

2. ENCARGADO DEL SERVICIO Y MATRIZ DE ESCALAMIENTO

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

EL PROVEEDOR deberá disponer de un encargado de Servicio como punto único de contacto, que será la primera línea de escalamiento.

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

NIVEL	ROL	HOMOLOGACIÓN DE CARGO DE EL PROVEEDOR
1	IMC	Encargado de Servicio/Coordinador del Servicio/Gestor de Contrato/Key Account Manager/Account Delivery Manager
2	Supervisor Desarrollo y Soporte	Jefe Operaciones/Tecnología/Sistemas
3	Jefe Departamento de Sistemas	Subgerente de Operaciones/Tecnología/Sistemas
4	Director Dirección Tecnología y Gestión Digital	Gerente Operaciones/Sistemas/Tecnología/Comercial
5	Director Administración Municipal	Gerente General

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

3. DE LA PROPIEDAD DE EL SISTEMA

Todos los programas fuentes, base de datos, archivos de configuración y documentos relacionados a EL SISTEMA son propiedad de la MDP, así como todos los desarrollos y documentación de cualquier índole relacionados a EL SISTEMA que se efectúen bajo este contrato.

EL PROVEEDOR no podrá copiar, replicar y/o adaptar EL SISTEMA o parte de los mismos para ser utilizados con otros de sus Clientes.

4. PAGO DE LOS SERVICIOS

Respecto de todo pago, de acuerdo a forma, condiciones y plazos señalados en Bases Administrativas.

5. TRANSICIÓN DEL SERVICIO

EL PROVEEDOR se obliga durante un período de 3 meses antes del término del contrato, a facilitar todos sus recursos humanos y técnicos para el traspaso del servicio a la MDP u otro proveedor que se adjudique el servicio en una nueva licitación.

El traspaso puede incluir, pero no lo restringe a actividades de planificación con personal de la MDP y/o del nuevo proveedor adjudicado, reuniones de trabajo, preparación y entrega de datos, documentación, programas fuentes, material técnico y otros relacionados a EL SISTEMA.

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

La MDP llevará control de las minutas de reuniones y compromisos del PROVEEDOR y por tanto lo notificará formalmente a través del Libro de Control de Contrato cuando incurra en incumplimiento de compromisos, inasistencia a las reuniones o sus entregables presenten errores que le sean atribuibles. El acumulamiento de 3 o más incumplimientos, será objeto de multas, sin perjuicio de otras acciones legales que pudieran ser aplicables por los perjuicios ocasionados a la MDP.


KATIA HUNT CORTES
DIRECTORA DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN
DIGITAL(s)




JUG / DCN

INFORME TÉCNICO-ECONÓMICO

SERVICIO A LICITAR	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA DIDECO
--------------------	--

1. OBJETIVO

En el marco de la ley de Transformación Digital del Estado y debido a necesidades propias del Departamento de Desarrollo Comunitario, la Municipalidad de Providencia requiere contratar el servicio de Soporte y Mantenición del Sistema de Gestión para la DIDECO, desarrollado por proveedor externo, esto dado que el código fuente es de propiedad de la Municipalidad, y que permita dar continuidad a la operación de los diferentes departamentos de ésta dirección.

Los objetivos se resumen en:

- Dar continuidad a los servicios que otorgan los diferentes departamentos de la dirección ya sean sociales, culturales, deportivos, recreativos, entre otros.
- Disponibilizar a la comunidad una plataforma que permita interactuar con el municipio de manera ágil y expedito, permitiendo por ejemplo la inscripción online a talleres deportivos.
- Incorporar herramientas de gestión versátiles, que apoyen la revisión y resolución de los procesos aportando la agilidad y seguridad requerida, permitan una buena gestión y control de los procesos de los diferentes departamentos de la DIDECO.
- Contar con una plataforma integrada que permita interactuar con los otros sistemas del municipio que intervienen en los procesos de la dirección.
- Disponer de una Base de Datos de gestión, separada de la operación del sistema, para los funcionarios que requieran realizar minería de datos e informes mediante herramientas case.

2. INVESTIGACION DE PRODUCTOS EXISTENTES EN EL MERCADO

Se realizó una investigación de los contratos existentes en la municipalidad que tienen características similares a las de ésta licitación, respecto a mantención y soporte de sistemas informáticos.

La mayoría de estos contratos mantienen un estándar de gestión de proyecto con características de servicio de desarrollo en la herramienta en la que está construido el sistema, considerando además la administración de la base de datos, control de versiones de software, manejo de ticket y conocimiento de SLA’s para el cumplimiento de los tiempos asociados a los niveles de servicios definidos en las bases técnicas.

En el siguiente cuadro se muestran los contratos observados que entregan un servicio similar al que se requiere licitar:

Empresa	Producto	Tipo Servicio	Tiempo
ANTICIPA	SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SISTEMA DE CIRCULACIÓN	SOPORTE Y MANTENCION	36 MESES
VALIO	SISTEMAS SISTEMA DOCUMENTAL, FIRMA Y TRANSPARENCIA ACTIVA	SOPORTE Y MANTENCION	24 MESES