



ZAPALLAR

ZAPALLAR

**DECRETO DE ALCALDIA N° 3376
ZAPALLAR, 13/11/2023**

VISTO:

LOS ANTECEDENTES: Las facultades que me confiere la Ley N°18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades"; Lo dispuesto en la Ley N°19.886 sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios y su Reglamento aprobado mediante el Decreto N°250/2004; Sentencia de Proclamación Rol N°299/2021, de fecha 25 de junio de 2021, del Tribunal Electoral V Región Valparaíso, que nombra Alcalde de la Comuna de Zapallar; Decreto de Alcaldía N°1753/2021 de fecha 19 de agosto de 2021, que aprueba cuadro de subrogancia de cargo Alcalde, en caso de su ausencia, Decreto de Alcaldía N°2393/2023 de fecha 23 de septiembre 2022 que aprueba Cuadro de Subrogancia de Directivos, Jefaturas y Encargados de Departamentos de la Municipalidad, modificado mediante Decreto de Alcaldía N° 02/2023 de fecha 03 de enero 2023, complementando por Decreto de Alcaldía N° 336/2023 de fecha de 10 de marzo 2023 y modificado mediante Decreto de Alcaldía N° 1825/2023 de fecha 23 de agosto de 2023, Decreto de Alcaldía N° 2913/2023 de fecha 26 de septiembre de 2023, que delega la facultad de firma bajo la fórmula "Por Orden del Alcalde", Decreto de Alcaldía N° 25/ 2022 que aprueba Presupuesto Municipal.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Ilustre Municipalidad de Zapallar requiere contratar el "servicio de plataforma de Administración y georreferencia de contactos, para implementar la estrategia de comunicaciones digital a los vecinos de Zapallar."
2. Que, en consecuencia, para esta contratación se requiere llamar a propuesta pública debiendo ésta regularse por las presentes Bases Administrativas especiales, así como también por las Bases Administrativas Generales, sancionadas por Decreto de Alcaldía N°1.562/2022, de fecha 29 de junio del año 2022.
3. Que, conforme con lo anterior, dicto lo siguiente:

DECRETO:

1.- APRUÉBANSE las siguientes Bases Administrativas Especiales que regirán la Licitación Pública N°122/2023 denominada "Servicio de plataforma de Administración y georreferencia de contactos, para implementar la estrategia de comunicaciones digital a los vecinos de Zapallar", cuyo texto es el siguiente:

BASES ESPECIALES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA EL "SERVICIO DE PLATAFORMA DE ADMINISTRACIÓN Y GEORREFERENCIA DE CONTACTOS, PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES DIGITAL A LOS VECINOS DE ZAPALLAR.

I.- BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES

1.- Antecedentes y Disposiciones Generales de la Licitación.

Artículo 1°: Objeto



ZAPALLAR

ZAPALLAR

La Ilustre Municipalidad de Zapallar, en adelante e indistintamente la "MUNICIPALIDAD" o el "MUNICIPIO", llama a licitación pública para la "servicio de plataforma de Administración y georreferencia de contactos, para implementar la estrategia de comunicaciones digital a los vecinos de Zapallar", la cual se regulará por las Bases Administrativas Generales aprobadas por Decreto de Alcaldía 1562 y las presentes Bases Administrativas Especiales.

Artículo 2°: Datos de la licitación. -

Tipo de licitación

Licitación Pública Menor a 100 UTM	
Licitación Pública Entre 100 y 1000 UTM	X
Licitación Pública Entre a 1000 y 5000 UTM	
Licitación Pública Sobre 5000 UTM	
Presupuesto disponible	318,72 UF (impuestos correspondientes incluidos, de ser procedente.)
Tiempo máximo de vigencia del contrato	12 meses
Modalidad del Contrato	Servicio
Complejidad de la oferta	El oferente debe presentar oferta por todos los productos o servicios

2.- Garantía de Seriedad de la Oferta.

Artículo 3°: Garantía de Seriedad de la Oferta. -

En esta Licitación no se exigirá garantía de seriedad de la propuesta.

3.- Presentación y admisibilidad de las Ofertas.

Artículo 4°: Los oferentes deberán presentar los antecedentes establecidos en el artículo 13 de las Bases Administrativas Generales.

Es obligación del oferente ingresar correctamente en el portal de compras públicas, todos los antecedentes y documentos que componen su oferta, de manera clara y ordenada. El orden de las ofertas está determinado por:

1. Un solo archivo digital consolidado (PDF o JPG) por cada casilla de antecedentes de la oferta; es decir, a ejemplo: todos los antecedentes o documentos que componen los anexos administrativos, deben estar presentados, en un solo archivo que los contenga.
2. El nombre asignado al archivo consolidado, debe tener relación con el contenido del mismo y la casilla correspondiente a los antecedentes de la oferta, del portal de mercado público; es decir, el archivo que contenga los antecedentes administrativos, debe tener asignado, por ejemplo, el nombre antecedentes administrativos, y presentado en la casilla de antecedentes administrativos del portal de mercado público.

El no cumplimiento de la presentación formal de la oferta del proveedor, será sancionada en puntaje, en criterio de Cumplimiento de Requisitos Formales.

Artículo 5°: Además de las causales de exclusión y eliminación establecidas en el artículo 15 de las Bases Administrativas Generales, deben considerarse las siguientes causales:



ZAPALLAR

ZAPALLAR

1. Proveedor no cumple con especificaciones técnicas **esenciales**, según artículo 15 de las bases administrativas especiales, la cual debe ser confirmada con oferta técnica adjunta en su oferta.
2. Proveedor adjunta menos de 3 certificados u órdenes de compra o no adjunta.

4.- Evaluación y calificación de las Ofertas.

Artículo 6°: Comisión de Evaluación. -

El análisis y evaluación de las propuestas estará a cargo de una Comisión de Evaluación integrada por los siguientes funcionarios o sus respectivos reemplazantes o subrogantes:

1. Encargado de comunicaciones o quien lo subrogue.
2. Director de Presupuesto, Licitaciones y Adquisiciones o quien lo subrogue.
3. Secretario Municipal, en calidad de ministro de Fe.

Las funciones de esta comisión se encuentran definidas en el artículo 19 de las Bases Administrativas Generales.

Artículo 7°: Notas y Criterios de Evaluación. -

Se establecen los siguientes criterios de evaluación y selección de las propuestas, con sus respectivos porcentajes de ponderación:

Criterios de Evaluación	Puntaje
a) Precio	20
b) Experiencia	50
c) Cumplimiento Requisitos Formales	15
d) Comportamiento Contractual Anterior	15

a) Precio: Se asignará 20 puntos a la oferta de menos valor. Las ofertas se medirán de manera inversamente proporcional a las más económica, conforme a la siguiente fórmula.

$(\text{Precio Oferta Menor} * 20) / \text{Precio Oferta Evaluada}$

b) Experiencia: Se evaluará la experiencia del proveedor según los Certificados de Recepción Conforme u Órdenes de Compra.

6 o más certificados u órdenes de compra	50 puntos
Entre 3 y 5 certificados u órdenes de compra	25 puntos
Menos de 3 certificados u órdenes de compra	Inadmisibles

c) Cumplimiento Requisitos Formales: Se aplicará la siguiente tabla para evaluar el Cumplimiento de Requisitos Formales.

Cumplimiento de Requisitos Formales	Puntaje
El proponente presenta todos los antecedentes mínimos que constituyen la Oferta Administrativa de conformidad a lo solicitado en el artículo 13°, letra a), de las Bases Administrativas Generales, antes del vencimiento del plazo previsto para la presentación de ofertas y en la formalidad exigida en el artículo N°4 de las Bases Administrativas Especiales	15
El proponente presenta todos los antecedentes mínimos que constituyen la Oferta Administrativa de conformidad a lo solicitado en el artículo 13°.	0



letra a), de las Bases Administrativas Generales, previo requerimiento a través de Foro Inverso y/o no presenta en la formalidad exigida en el artículo N°4 de las Bases Administrativas Especiales.	
--	--

d) Comportamiento Contractual Anterior (CCA): Se aplicará la siguiente tabla para evaluar el comportamiento contractual del oferente.

Criterio	Puntaje
Sin multas aplicadas por el municipio por incumplimiento contractual en los cuatro últimos años.	15
Una a tres multas aplicadas por el municipio por incumplimiento contractual y/o término de contrato anticipado por incumplimiento y/o ejecución de garantías en los cuatro últimos años y/o condenas derivadas de mal comportamiento contractual.	0

Para los efectos de la evaluación y elaboración del ranking respectivo los puntajes finales con decimales se aproximarán de la siguiente manera:

Puntajes con decimales iguales o inferiores a 0,4	Se aproxima hacia número inferior.
Puntaje con decimales iguales o superiores a 0,5	Se aproximará hacia número superior

En caso de existir empate entre dos o más propuestas se adjudicará al proponente que tenga el mayor puntaje en el siguiente ítem, siguiendo el siguiente orden de prelación:

1. Cumplimiento de requisitos técnicos
2. Precio
3. La oferta que haya sido ingresada primero, en el portal www.mercadopublico.cl

5.- Adjudicación de la Licitación.

Artículo 8°: Adjudicación. -

La presente licitación podrá ser adjudicada:

1. A un solo oferente por todos los productos licitados.

En ningún caso se podrá adjudicar un mismo producto a dos o más oferentes.

La adjudicación estará además regulada por lo dispuesto en el artículo 24 de las Bases Administrativas generales.

6.- Del Contrato.

Artículo 9°: Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato. -

En esta licitación, no se exigirá que el proveedor adjudicado garantice el fiel, cabal y oportuno cumplimiento del contrato, de la forma indicada en el artículo 27 de las Bases Administrativas Generales.

En todo lo no regulado por estas Bases Administrativas Especiales, debe estarse a lo regulado en las Bases Administrativas Generales.



ZAPALLAR

ZAPALLAR

Artículo 10°: Formalización de la contratación, modalidad y Vigencia del Contrato.

La presente licitación por tratarse de bienes y/o servicios de simple y objetiva especificación, se perfeccionará de conformidad a lo señalado en el artículo 63, del Decreto N°250 de la siguiente forma:

Formalización de la contratación	aceptación de la orden de compra
Plazo de vigencia del contrato:	12 meses
Modalidad de contrato	Servicio

Resuelta la adjudicación de la licitación, y al momento de la contratación, el adjudicatario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores. El Proveedor adjudicado tendrá 15 días hábiles contados desde la fecha de publicación del Decreto de adjudicación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública de la Administración a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, sitio <http://www.mercadopublico.cl>, para inscribirse en el registro indicado, y encontrarse hábil en el portal para contratar con el estado.

Aumentos y disminuciones.

La unidad técnica, previa autorización de la I. Municipalidad de Zapallar, podrá disminuir o aumentar dicha adquisición, en cuyo caso el contratista también tendrá el derecho a aceptar o rechazar la oferta. El mayor o menor valor del contrato quedara determinado por el valor unitario ofertado de cada ítem según sea el caso.

Toda modificación que se realice (aumento, disminución del contrato), una vez obtenidas las aprobaciones precedentes, será informada por la Unidad Técnica al contratista y se expresará en la pertinente modificación del contrato. En casos de aumento del servicio, deberá complementarse la o las garantías acompañadas, si existiesen; en caso de reducción de ellos, podrá disminuirse el valor de las garantías.

En caso de modificación del contrato, que implique un aumento de presupuesto, la Unidad Técnica, deberá solicitar previamente la disponibilidad presupuestaria a la Unidad correspondiente.

La solicitud de aumento o disminución de contrato aceptada por el contratista no sufrirá efecto alguno mientras no se dé entero cumplimiento a lo siguiente:

1. Suscripción del contrato modificatorio y decreto alcaldicio que aprueba la modificación de contrato, el que deberá ser notificado oportunamente al contratista o emisión de la correspondiente orden de compra, según sea el caso.
2. Constitución de las garantías pertinentes, si corresponde.

Toda modificación al servicio, lo que comprende las siguientes gestiones: solicitud de la unidad técnica, reevaluación técnico-económica, aprobación del cambio presupuestario, verificación de disponibilidad presupuestaria, modificación del contrato y modificación de garantías, deberá ser efectuada antes de vencida la vigencia del contrato.

Los aumentos indicados en el párrafo anterior no podrán sobrepasar el 30% del monto total



ZAPALLAR

ZAPALLAR

del contrato inicial y las disminuciones de contrato, sean de iniciativa Municipal o del contratista, no podrán reducir el valor total del contrato más de un 30% del monto inicial.

Artículo 11: Subcontrataciones.-

Durante la ejecución del contrato, y previa autorización del MUNICIPIO, el Proveedor podrá efectuar las subcontrataciones que sean necesarias para el cumplimiento del suministro contratado, las cuales no podrán exceder el 40% (cuarenta por ciento) del monto total del contrato, conforme a lo regulado en el artículo 35 de las Bases Administrativas Generales.

7.- Sanciones y Multas.

Artículo 12: Multas.-

1.- Definición de las situaciones constitutivas de incumplimientos y valorización de las multas asociadas a las mismas:

Se establece la siguiente estructura de multas:

N°	Causal	Monto	Forma de cálculo
1.	Atrasado en la entrega o prestación del servicio.	5% del valor neto de los productos requeridos en la respectiva orden de compra	Por día hábil de atraso, con un máximo de 7 días hábiles.
2.	Atrasado en la entrega o prestación del servicio por 7 o más días hábiles de atraso.	25% del valor neto de los productos requeridos y no satisfechos, adicionales a la multa del numeral 1°.	Por la sola circunstancia, que transcurran 7 o más días, se aplicara por única vez el porcentaje indicado.
3.	Otros incumplimientos a las Bases de Licitación.	3 U.T.M.	Por cada evento.
4.	Multas por incidentes	Hasta 3 U.T.M.	Según tabla de calculo

MULTAS:

La empresa será multada conforme a la tabla **Atención de Incidentes**, explicada según el tiempo de respuesta en atención y solución.

ATENCIÓN DE INCIDENTES

DEFINICIONES:

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

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



ZAPALLAR

ZAPALLAR

N°	CAUSAL	MONTO
BAJA	Degradación del servicio, que permita operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema. SLA ATENCIÓN: <= 40 minutos SLA SOLUCIÓN: <= 48 horas	1 U.T.M.
MEDIA	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. SLA ATENCIÓN: <=20 minutos SLA SOLUCIÓN: <=12 horas	2 U.T.M.
ALTA	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación de cualquier parte de la plataforma SLA ATENCIÓN: <=5 minutos SLA SOLUCIÓN: <= 1 hora	3 U.T.M.

Notas:

1. Los niveles de servicios requeridos son en los horarios que corresponden de acuerdo al horario hábil establecido.
2. Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
3. Un incidente se considera solucionado o superado, cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado al IMC por medio de correo electrónico.
4. Sólo se consideran los incidentes de exclusiva responsabilidad del proveedor, no así las generadas por fallas en os sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el proveedor que se adjudique el servicio.

II.- Incumplimiento Grave.

Se considerará como incumplimiento grave y reiterado, para los efectos de lo establecido en el artículo 37 letra e) de las Bases Administrativas Generales, la aplicación de multas que superen el 20% del monto del contrato.

II. BASES ECONÓMICAS

Artículo 13: Propuesta económica

La propuesta económica que se ingresará a través del Sistema de Información, **SERÁ EL VALOR NETO TOTAL DEL SERVICIO.**

Si bien la oferta económica es ingresada a través del Sistema de Información, el Oferente deberá cumplir con lo exigido en la letra c) del artículo 13º, de la Bases Administrativas Generales, y presentar su oferta económica de acuerdo al formato contenido en el Anexo N°4 de estas Bases; siendo la Oferta Económica presentada en Anexo, la única como válida en el proceso de licitación. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto en el artículo 15º de las Bases Administrativas Generales.

Artículo 14: Condiciones de Pago. -



ZAPALLAR

ZAPALLAR

El Proveedor sólo podrá facturar los servicios efectivamente entregados en la Unidad Técnica, dependiente de la Municipalidad de Zapallar.

Para los efectos del pago, el Proveedor presentará en la Unidad Técnica en el horario comprendido entre las 9:00 a 14:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas, de lunes a viernes, o bien por correo electrónico, lo siguiente:

1. Documento tributario correspondiente con el monto a pagar, la cual deberá indicar, además de las menciones tributarias, el número de la correspondiente orden de compra (Previamente aceptada en portal mercadopublico.cl).
2. Copia orden de compra aceptada.
3. Informe de los servicios prestados.

La Unidad Técnica una vez recibido a conformidad el servicio, remitirá a la Unidad de Pago Proveedores, el estado de pago certificando a conformidad el documento tributario y los servicios ejecutados.

El pago se efectuará en el plazo de hasta 30 días corridos contados desde la entrega de la documentación señalada.

La duración del servicio es de 12 meses desde la aceptación de la orden de compra, con pago mensual al término de cada mes contra factura a 30 días, el cual se debe acompañar de la factura, informe y estado de pago.

III. BASES TÉCNICAS

Artículo 15: Bases técnicas

1.- ANTECEDENTES

La Ilustre Municipalidad de Zapallar ha identificado la necesidad de adquirir un software especializado con el propósito de fortalecer su estrategia de comunicación digital dirigida a los residentes de Zapallar. El enfoque principal de esta estrategia es informar de manera eficiente sobre los servicios, obras, proyectos y beneficios generados por la Municipalidad de la comuna. Esta comunicación se llevará a cabo de manera inteligente a través de la georreferenciación de datos ya existentes, que incluyen información como nombres, números de RUT, género, edades, direcciones de correo electrónico y, especialmente, direcciones de domicilios, entre otros.

La implementación de esta plataforma web permitirá una comunicación más efectiva, ya que se podrá dirigir la información específicamente a los distintos barrios de la comuna, teniendo en cuenta las necesidades particulares de cada comunidad. También permitirá la segmentación de la información para llegar a diferentes audiencias de acuerdo a sus intereses particulares. La visibilidad digital de datos georreferenciados posibilitará a los residentes de Zapallar visualizar información relevante a nivel de calles, manzanas, plazas, áreas y localidades específicas.

Uno de los beneficios clave de esta plataforma es la capacidad de segmentar y georreferenciar la comunicación a través de correos electrónicos masivos y las redes sociales. Esto contribuirá significativamente a la reducción del uso de papel, ya que se podrá mantener a los vecinos informados de manera más sustentable. Además, la plataforma



ZAPALLAR

ZAPALLAR

permitirá a la Municipalidad ser más precisa en su comunicación, asegurado que los mensajes lleguen a las personas adecuadas en el momento oportuno, maximizando así la eficiencia y el impacto de sus comunicaciones.

Cabe destacar que esta plataforma no comunica sí misma, sino que permite la segmentación y georreferenciación de los datos que posee en municipio, tales como redes sociales, mails e incluso el casa a casa que realizan los equipos territoriales, de una manera más efectiva y eficaz.

La duración de los servicios será de 12 meses a contar desde la aceptación de la orden de compra.

2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESENCIALES

Plataforma Web debe contar con acceso a través de usuario y contraseña (con internet)

- Plataforma web disponible 24/7 desde cualquier computador conectado a internet y con los sistemas operativos más comunes (Windows/MAC)
- Plataforma web debe contar con soporte técnico permanente durante días hábiles, durante todo el contrato a través de los siguientes medios:

telefónico, vía mail, WhatsApp, chat, video conferencia, slack u otro canal

similar que permita resolver problemas de manera rápida, para no

perjudicar el desarrollo de la estrategia de comunicación digital del municipio.

- Plataforma web visualización de datos: Los datos cargados en la plataforma de georreferenciación debe tener la opción visualizar el proceso de carga de los datos (1% al 100% en tiempo real) o con filtros seleccionados (según campaña o solicitud requerida) deben visualizarse en cantidad en números, gráficos, mapas de calor, polígonos, radios, calles o tramos (intersecciones, cuadras, etc.)
- Almacenamiento autoadministrable de datos con distintos campos como: creación de filtros tal como: nombre, rut, género, edad, email y domicilio, entre otros. Permitir al usuario de forma autónoma cargar, descargar y actualizar las bases de datos o modificar directamente por los usuarios autorizados, sin intermediación de la empresa prestadora del servicio.
- Georreferenciación de los datos anteriores mencionados: cada base de datos cargada a la plataforma web de administración y georreferenciación de contactos se debe visualizar territorial (geolocalizar en la comuna de Zapallar), es decir, en cantidad de números, gráficos, mapas de calor, polígonos, radio, calles o tramos (intersecciones, cuadra, etc.)
- Visualización digital de los datos georreferenciados: La plataforma debe permitir ver calles, manzanas, plazas, áreas verdes y otros elementos esenciales de una georreferenciación.
- Creación de filtros autoadministrables: El usuario debe permitir crear filtros (nombres, departamentos municipales, etc.) y nuevas listas de contactos en la plataforma, y que estos puedan ser visualizados de manera georreferenciada.



ZAPALLAR

ZAPALLAR

- Integración con redes sociales (Facebook e Instagram): La plataforma de georreferenciación debe integrarse con la plataforma de Facebook, para permitir exportar los contactos para luego realizar publicaciones segmentadas y georreferenciadas.
- Integración con plataformas de Email Marketing: La plataforma web de administración y georreferenciación de contactos debe integrarse con la plataforma de envío masivo de email marketing (ITD, SENDGRID, FIDELIZADOR, ETC), para permitir exportar los datos filtrados y así realizar envíos masivos, segmentados y georreferenciados.
- Los datos que sean cargados por los usuarios autorizados en la plataforma deben estar cifrados por la plataforma, para garantizar el resguardo de los mismos.
- Capacidad de almacenamiento de 50.000 contactos: cada uno con distintos campos de información como nombre, edad, género, email, etc. Debe tener como mínimo 10 campos por contacto.
- La plataforma debe soportar archivos de formato tabular, como son archivos xls, xlsx, csv y txt. La información subida por este medio es almacenada directamente en el software y se integra a la base de datos centralizada.
- Recopilación de datos en la plataforma: debe tener la capacidad de almacenar datos (nombre, rut, email, etc.) que provienen desde un formulario de suscripción (ej. newsletter) ya sea un formato de Google o uno creado desde la empresa adjudicada, para dicho requerimiento.
- Registro (LOG) de acciones realizadas en la plataforma por los usuarios del sistema (administradores, operadores, visualizadores, etc.), tales como:
 - Cambios de parámetros
 - Carga o modificación de mapas o capas
 - Extracción de reportes o datos relacionados a campañas o listas de contactos
 - Informes o reportes de gestión
 - Quiénes y cuántos accesos se producen a la plataforma
 - Qué usuario efectúa el perfilamiento de cada campaña
 - Qué usuario exporta los datos a la plataforma de email marketing

3.- MULTAS:

La empresa será multada conforme a la tabla **Atención de Incidentes**, explicada según el tiempo de respuesta en atención y solución.

ATENCIÓN DE INCIDENTES

DEFINICIONES:

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



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

N°	CAUSAL	MONTO
BAJA	Degradación del servicio, que permita operar, pero en el límite de lo admisible, esto se interpreta como lentitud en el sistema. SLA ATENCIÓN: <= 40 minutos SLA SOLUCIÓN: <= 48 horas	1 U.T.M.
MEDIA	Indisponibilidad parcial o degradación importante del servicio. Se puede operar con mucha dificultad. SLA ATENCIÓN: <=20 minutos SLA SOLUCIÓN: <=12 horas	2 U.T.M.
ALTA	Indisponibilidad total o degradación tal del servicio que no hace posible la operación de cualquier parte de la plataforma SLA ATENCIÓN: <=5 minutos SLA SOLUCIÓN: <= 1 hora	3 U.T.M.

Notas:

1. Los niveles de servicios requeridos son en los horarios que corresponden de acuerdo al horario hábil establecido.
 2. Un incidente se considera atendido, para el cálculo del SLA de atención, cuando el proveedor informa al IMC por correo electrónico que fue asignado el caso.
 3. Un incidente se considera solucionado o superado, cuando se restaura el servicio a una condición normal de operación y es informado al IMC por medio de correo electrónico.
 4. Sólo se consideran los incidentes de exclusiva responsabilidad del proveedor, no así las generadas por fallas en los sistemas, infraestructura y comunicaciones de responsabilidad municipal o de proveedores de la Municipalidad que no guardan relación con el proveedor que se adjudique el servicio.
- La empresa deberá entregar una cláusula sobre confidencialidad y seguridad de la información que respalde la ley N° 19.496 sobre protección a los derechos del consumidor.

Unidad Técnica del MUNICIPIO.-

La Unidad Técnica del MUNICIPIO será el departamento de Comunicaciones. -

8.- Procedimiento de solicitud, ejecución y recepción de los servicios y/o productos.

Artículo 16°

1. Procedimiento de solicitud:

El MUNICIPIO, a través de la Unidad de Adquisiciones, cursará al Proveedor la solicitud de provisión de los servicios y/o productos en las cantidades y con la periodicidad que estime necesaria a sus requerimientos mediante la emisión de una Orden de Compra a través del portal www.mercadopublico.cl conforme a los precios adjudicados en la presente licitación.



ZAPALLAR

ZAPALLAR

2. Lugar y plazo de ejecución de los servicios y/o productos:

El Proveedor deberá ejecutar los servicios y/o productos requeridos en los lugares y horarios que indique la Unidad Técnica de la MUNICIPALIDAD, en la forma, cantidad, calidad y plazo convenido y aceptado en las bases y oferta respectiva, adjuntando la correspondiente orden de compra completa.

3. Condiciones de entrega y recepción de los servicios y/o productos:

Al momento de entregar el servicio, el Proveedor deberá entregar un documento que contenga la información sobre los servicios que, habiéndole sido requeridos por el MUNICIPIO conforme a la respectiva Orden de Compra, no ejecutará dentro del plazo convenido (faltantes).

Por su parte corresponderá al Jefe de la Unidad Técnica correspondiente efectuar la recepción mensual de los servicios licitados y entregar el Documento "Recepción de Servicio", en él se especificará la cantidad de días en que se prestó el servicio de manera conforme para efectos de dar curso al pago correspondiente.

9.- Procedimiento de nueva ejecución de los servicios y/o productos.

Artículo 17°:

El MUNICIPIO se reserva el derecho de rechazar total o parcialmente la entrega de los servicios y/o productos al momento de su entrega en el lugar y bajo los términos establecidos en las especificaciones técnicas, si es que éstos no cumplen con los requerimientos técnicos exigidos en estas Bases y, en general, por cualquier defecto o circunstancia que afecte su uso y goce adecuado, caso en el cual los servicios rechazados se considerarán no ejecutados.

En tales casos la nueva ejecución de los servicios se efectuará conforme al siguiente procedimiento:

1. El Jefe de la Unidad Técnica, o quien lo reemplace, enviará un correo electrónico al Proveedor, indicando los productos que han sido rechazados, sus cantidades y el motivo del rechazo.
2. El Proveedor tendrá 48 horas, contadas desde el envío del correo electrónico, para ejecutar nuevamente los servicios, asumiendo además los costos inherentes al retiro, traslado y reposición de personal y/o material.
3. Si el Proveedor no ejecuta los nuevos servicios dentro del plazo señalado en el N° 2 precedente, el Jefe de la Unidad Técnica emitirá un informe que indicará el incumplimiento del proveedor y el monto total del cambio no realizado, el que será descontado de la factura pendiente para pago, solicitando la nota de crédito respectiva, sin perjuicio de la aplicación de las multas previstas en el artículo 12° de estas Bases.

ANEXOS

ANEXO N°1-A

FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL



ZAPALLAR

ZAPALLAR

DATOS DE LA PERSONA NATURAL	
Nombre Completo	
Cédula Nacional de Identidad	
Nacionalidad	
Profesión	
Domicilio	Calle : N° Comuna: Ciudad: Región :
Fono	Fax
Correo electrónico	
N° Boleta de Garantía de Seriedad Oferta y Banco emisor	
DATOS ENCARGADO DEL PROYECTO	
Nombre completo	
Cédula de identidad	
Cargo	
Fono	Fax
Correo Electrónico	

Indicación de incorporación en Chileproveedores de todos los requisitos para ofertar, según lo señalado en la letra a) del artículo 13° de las Bases:

Firma de la persona natural proponente

Fecha: _____

**ANEXO N°1-B
FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA**

DATOS DE LA PERSONA JURIDICA	
Tipo de persona jurídica	
Razón social	
Giro	
Rut	
Domicilio	Calle : N° Comuna: Ciudad: Región :
Fono	Fax
Correo electrónico	
N° Boleta de Garantía de Seriedad Oferta y Banco emisor	
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
Nombre completo	
Cédula de Identidad	
Nacionalidad	



ZAPALLAR

ZAPALLAR

Cargo			
Domicilio			
Fono		Fax	
Correo Electrónico			
Notaría y fecha de escritura pública de personería			

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales se deberá indicar los datos de cada uno de ellos conforme a lo señalado en el cuadro precedente)

DATOS ENCARGADO (EJECUTIVO)			
Nombre completo			
Cédula de identidad			
Cargo			
Fono		Fax	
Correo Electrónico			

Indicación de incorporación en Chileproveedores de todos los requisitos para ofertar, según lo señalado en la letra a) del artículo 13° de las Bases:

.....

(nombre y rut del proponente/representante legal)

(**NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

Fecha: _____

**ANEXO Nº2-A
DECLARACION JURADA SIMPLE PERSONA NATURAL**

En _____, a _____, declara bajo juramento que:

[ciudad/ país] [fecha] [nombre proponente]

a) Al momento de presentación de la propuesta no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores.

b) A su respecto no se aplica ninguna de las prohibiciones descritas en el artículo 4 de la Ley 19.886, esto es:

1. Que no es funcionario directivo de la I. Municipalidad de Zapallar;
2. Que no es cónyuge, hijo, adoptado ni pariente hasta el tercer grado de consanguinidad ni segundo de afinidad de algún funcionario directivo de la I. Municipalidad de Zapallar;
3. Que está en conocimiento que en caso de que sea adjudicada la licitación, y existir saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o trabajadores contratados en los dos últimos años, los pagos producto



ZAPALLAR

ZAPALLAR

del contrato licitado deberán ser destinados primeramente a liquidar dichas deudas.

.....
(nombre y rut del proponente/representante legal)

(**NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

Fecha: _____

**ANEXO N°2-B
DECLARACION JURADA SIMPLE PERSONA JURÍDICA**

En _____, a _____, _____
representante (s)

_____ [ciudad/ país] _____ [fecha] _____ [nombre proponente o
representaste(s) legales]

legal (es) de _____, declara bajo juramento que a
su respecto

(nombre de la persona jurídica proponente, si corresponde)

no se aplica ninguna de las prohibiciones descritas en el artículo 4 de la Ley 19.886, esto es:

1. Que no es funcionario directivo de la I. Municipalidad de Zapallar.
 2. Que no es cónyuge, hijo, adoptado ni pariente hasta el tercer grado de consanguinidad ni segundo de afinidad de algún funcionario directivo de la I. Municipalidad de Zapallar;
 3. Que la Sociedad que represento no es una sociedad de personas en la que las personas indicadas en las letras a) y b) precedente formen parte;
 4. Que la Sociedad que representa no es una sociedad en comandita por acciones ni una sociedad anónima cerrada, en la que las personas indicadas en las letras a) y b) sean accionistas;
 5. Que la Sociedad que representa no es una sociedad anónima abierta en la que las personas indicadas en las letras a) y b) anteriores, sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital;
 6. No tiene la calidad de gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades referidas en las letras anteriores;
 7. Que el proponente/sociedad o persona jurídica que representa no ha sido condenado(a) por prácticas antisindicales o infracción a los derechos del trabajador, en los últimos dos años.
 8. Que está en conocimiento que en caso de que sea adjudicada la licitación, y existir saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o trabajadores contratados en los dos últimos años, los pagos producto del contrato licitado deberán ser destinados primeramente a liquidar dichas deudas.
- Asimismo, declara bajo juramento que a su respecto no se aplica ninguna la prohibición



ZAPALLAR

descrita en el artículo 10 de la Ley 20.393, esto es prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado.

.....

(Nombre, firma y Rut del proponente/representante legal)

(**NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

Fecha: _____

ANEXO N°3

OFERTA TECNICA

1. Razón Social Empresa: _____

2. Acreditación de Experiencia: Se evaluará la experiencia en la prestación de servicios de similares características, certificado de recepción por servicios de similares características u ordenes de compra.

Para efectos de facilitar la revisión de los antecedentes por parte de la comisión de evaluación, se solicita a los oferentes completar el recuadro con toda la información que se requiere.

Empresa (Cliente)	Nombre, dirección, fono y/o mail de referencia	Descripción del Servicio

.....

(Nombre y Rut del proponente/representante legal)

(**NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

Fecha: _____

ANEXO N°4

OFERTA ECONOMICA

La Ilustre Municipalidad de Zapallar requiere contratar el siguiente servicio:

SERVICIO	VALOR NETO TOTAL



ZAPALLAR

ZAPALLAR

Plataforma digital de Administración y georreferenciación de contactos \$

***EL VALOR QUE SE DEBE OFERTAR EN EL PORTAL SERÁ EL VALOR NETO TOTAL.
(*)**

(Nombre y Rut del proponente/representante legal)

(**NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

Fecha: _____

2° LLÁMESE a licitación pública para la adquisición, de los servicios de que se trata conforme a las condiciones y estipulaciones de las bases que en este acto se aprueban mediante su publicación en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

ANTONIO MOLINA DAINE

JOSE TOMAS BARTOLUCCI
SCHIAPPACASSE



DISTRIBUCIÓN:

DIRECCION DE CONTROL
SECRETARIA MUNICIPAL
OFICINA DE TRANSPARENCIA



<https://sertex2.stonline.cl/zapallar/validafirma/index.aspx>

Código Verificador: 20A08592D0001ZP913001202302300003376