

**APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS
ESPECIALES, BASES TÉCNICAS Y ANEXOS
DE LA LICITACIÓN PÚBLICA “SOPORTE Y
MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA
PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
2735-175-LR24**

DECRETO DAL N°0749/2024

LO BARNECHEA, 05-06-2024

VISTO: La Ley 19.880 que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; La Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada; La Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y lo establecido en los artículos 7, 9, 19 y siguientes de su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda; lo dispuesto en los artículos 8, 56 y 63, letra i), de la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

TENIENDO PRESENTE:

- a) Que, las municipalidades tienen como finalidad satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comuna, según lo dispuesto en la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, y para ello, es necesario contar con las herramientas y plataformas necesarias para conocer en profundidad los intereses, prioridades y necesidades de cada habitante de Lo Barnechea.
- b) Que, la municipalidad, para realizar sus fines propios, requiere la contratación del servicio ininterrumpido de la plataforma de telefonía IP con los servicios de soporte y mantenimiento del hardware y software necesario para la correcta operación de la plataforma de telefonía IP, la cual, en su infraestructura principal se encontrará instalada en el data center de la municipalidad y sala técnica del edificio de la Dirección de Desarrollo Comunitario, ambos edificios ubicados en la comuna de Lo Barnechea, para el correcto funcionamiento de las comunicaciones internas y externas del Municipio.
- c) Que, mediante Solicitud de Compra IDSGD 286478, la Secretaría Comunal de Planificación requirió la contratación del servicio de Soporte y Mantenimiento de Plataforma IP.
- d) Que, mediante Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, se aprobaron las Bases Administrativas Generales para la contratación y compra pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.
- e) Que, mediante Reglamento N° 0005/2023, de 29 de junio de 2023, se aprobó el Reglamento de liquidación y finiquito de contrataciones públicas de la Municipalidad de lo Barnechea sujetas a la Ley N°19.886 y su reglamento.
- f) Que, mediante Reglamento N° 0006/2023, de 29 de junio de 2023, se aprobó el Reglamento de para la aplicación de multas y disposición de término anticipado por infracciones a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en los contratos de la Municipalidad de Lo Barnechea en el marco de la Ley N°19.886 y su reglamento.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

- g) Que, la Municipalidad de lo Barnechea cuenta con un Manual de Prevención de Delitos, que fue aprobado por medio del Decreto DAL N°1301 de 18 de noviembre de 2021, al cual deberán ajustarse tanto los proveedores como los funcionarios municipales.
- h) Que existe disponibilidad presupuestaria de acuerdo con lo establecido en certificado presupuestario municipal para periodos futuros N° 33/2024 y la pre-obligación presupuestaria N°05-239 de fecha 21 de febrero de 2024.

DECRETO

1. **APRUÉBANSE**, las bases administrativas especiales, bases técnicas y anexos de la concesión denominada **“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”** ID 2735-175-LR24, cuyo contenido es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

Las presentes bases administrativas especiales y técnicas establecen las disposiciones, condiciones, procedimientos y términos que regularán las exigencias mínimas requeridas para la contratación del servicios de soporte y mantenimiento del hardware y software necesario para la correcta operación de la plataforma de telefonía IP, la cual, en su infraestructura principal se encontrará instalada en el data center de la municipalidad y sala técnica del edificio de la Dirección de Desarrollo Comunitario, ambos edificios ubicados en la comuna de Lo Barnechea.

Deberá contemplar el soporte de la totalidad del equipamiento de hardware y software para la operación del sistema, en particular la provisión, instalación y mantención de las centrales telefónicas IP, y las actualizaciones de firmware, Sistemas Operativos y Software necesarias que garanticen la correcta operación de la plataforma.

2. MODALIDAD DE LA LICITACIÓN

La contratación de los servicios de soporte y mantención integral de la plataforma de Telefonía IP debe considerar todo el mantenimiento preventivo, correctivo y soporte de fabrica para la plataforma, además del soporte y mantención para los otros requerimientos solicitados, tales como: grabadora de llamadas, Comunicación Unificada, IVR, donde cada **valor de soporte y mantenimiento será en forma mensual, a suma alzada, en unidades de fomento (UF) con impuestos incluidos.**

Además, se contempla la **contratación a precios unitarios para los ítems** de: teléfonos adicionales, licencias adicionales, licenciamiento e implementación grabadora de llamadas, licenciamiento e implementación comunicación unificada, licenciamiento, implementación y horas de ingeniería para la programación del IVR, licencias e implementación enlace SIP Trunk y centena adicional y horas de ingeniería para integración y equipos de comunicación y redes de datos, todo lo cual se encuentra señalado y especificado en el Anexo N°3 a requerimiento del ITS del contrato de acuerdo a las necesidades de la Municipalidad de contar con estos productos

La presente licitación se regulará por lo dispuesto en las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N° 171, de 2019, en todo lo que no se encuentre regulado por las presentes bases.

3. GARANTÍAS REQUERIDAS

3.1. Garantía de Seriedad de la Oferta

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Los oferentes deberán presentar una Garantía de Seriedad de la Oferta, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, con las siguientes condiciones:

Beneficiario	Municipalidad de Lo Barnechea
Rut	69.255.200-8
Vigencia Mínima	04 de noviembre de 2024
Monto	\$3.000.000 (tres millones de pesos)
Glosa	"Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación pública ID 2735-175-LR24"

La presentación de la garantía de seriedad de la oferta es de carácter esencial, por lo que en caso de que el oferente no entregue este documento previo al cierre de recepción de las ofertas y/o no dé cumplimiento a las disposiciones de las presentes bases y, las contenidas en el Decreto DAL N° 171, de 2019, su oferta será declarada inadmisibles.

En caso de que la garantía de seriedad de la oferta exprese el valor en UF (Unidades de Fomento), se debe considerar para determinar el monto, el valor de la UF al momento de la emisión del respectivo documento. Sin perjuicio de lo anterior, aquellas pólizas que señalen día y hora de la vigencia de la garantía, su revisión sólo atenderá al día señalado para estos efectos no considerando la hora indicada.

Las garantías de seriedad de la oferta con firma electrónica avanzada podrán ser ingresadas al portal www.mercadopublico.cl. En este caso no se requerirá la entrega física en la Municipalidad.

La garantía de seriedad de la oferta que no tenga firma electrónica o que, teniendo dicha firma, se opte por su entrega física, esto deberá hacerlo en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, en el Edificio del Centro Cívico ubicado en Avenida El Rodeo 12.777, comuna de Lo Barnechea. El horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 hrs. y el viernes de 8:30 a 16:30 hrs. La entrega física se debe realizar indicando claramente la individualización del oferente y el ID de la licitación.

Respecto a los demás requisitos y condiciones de esta garantía, remitirse a lo dispuesto en el numeral 8.1 "Garantía de seriedad de la oferta", contenido en el Decreto DAL N° 171 del 18 de febrero de 2019, que aprueba las Bases Administrativas Generales para la contratación y compra pública de la Municipalidad de Lo Barnechea.

3.2. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de Contrato

De conformidad con lo dispuesto en artículo 68 del Reglamento de la Ley N°19.886, el oferente adjudicado, o por un tercero a su nombre, deberá presentar garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, consistente en un documento pagadero a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, que cumpla con las siguientes condiciones:

Beneficiario	Municipalidad de Lo Barnechea
Rut	69.255.200-8
Vigencia Mínima	180 días hábiles posteriores al término de la contratación.
Monto	10% del presupuesto máximo disponible total.
Glosa	"Para garantizar el fiel cumplimiento de contrato en la licitación Pública ID 2735-175-LR24".

Las cauciones deberán ser entregada de forma coetánea a la suscripción del contrato. La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma física o electrónicamente.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento deberá ser entregada en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, ubicada en Av. El Rodeo N°12.777, primer piso, y su horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes de 8:30 a 16:30 horas, comuna de Lo Barnechea, dentro de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl. La no entrega de los documentos en el plazo establecido se entenderá como desistimiento de la oferta y facultará a la Municipalidad para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta y readjudicar al siguiente oferente mejor calificado.

Podrá entregarse una Póliza de garantía la que deberá contar con cláusula de **renovación automática** en caso de ser anual, y una cláusula de prohibición de modificación y/o término unilateral sin el consentimiento escrito del Municipio. Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor adjudicado se obliga a renovar las pólizas tantas veces sea necesario a fin de que ésta se encuentre vigente durante el periodo ya señalado. Esta renovación deberá realizarse con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de término de la vigencia de estas. En el caso que dicha póliza contemple deducible, éste será de exclusivo cargo del contratista. Las primas e impuestos de este seguro serán de cargo del contratista.

En caso de modificaciones de plazo será necesario que se extienda la vigencia de la garantía por fiel cumplimiento por el período que corresponda al de la extensión del plazo contractual.

Respecto a los demás aspectos de estos documentos, remitirse al numeral 9.2 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019.

Esta garantía se entenderá que cauciona el pago de obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes por los que pudiera ser demandada la Municipalidad de Lo Barnechea.

Las garantías de fiel y oportuno cumplimiento de los contratos sólo podrán devolverse al contratista, 180 días corridos después del término del plazo de ejecución del contrato.

4. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

ACTIVIDAD	FECHA Y HORA
Publicación de las bases de licitación	07/06/2024 a las 19:30 horas.
Inicio del plazo de recepción de preguntas de los oferentes	07/06/2024 a las 19:31 horas.
Reunión Informativa (voluntaria)	13/06/2024 a las 11:00 horas.
Vencimiento del plazo para realizar preguntas	14/06/2024 a las 15:00 horas.
Publicación de respuestas y aclaraciones a las bases.	26/06/2024 a las 18:00 horas.
Cierre de recepción de ofertas	08/07/2024 a las 15:31 horas.
Acto de Apertura Electrónica	08/07/2024 a las 15:32 horas.
Plazo máximo de publicación de la adjudicación (estimado)	04/11/2024 a las 23:00 horas.

Se realizará una reunión informativa voluntaria (no obligatoria) en la fecha indicada en el cronograma de participación voluntaria por parte de los eventuales interesados, la que tiene por finalidad entregar información sobre el proceso licitatorio, la preparación de ofertas y la correcta ejecución del contrato.

Esta reunión se efectuará mediante la plataforma informática Microsoft Teams, para lo cual los interesados se podrán inscribir al correo electrónico licitaciones@lobarnechea.cl hasta las 23:59 horas del día anterior a la realización de reunión informativa indicada en el calendario anterior. En el caso de estar inscritos se enviará el correspondiente link para poder conectarse a la reunión informativa.

5. DE LAS OFERTAS

5.1. Presentación de las Ofertas

Las ofertas, junto con los antecedentes requeridos en las presentes bases, deberán ser ingresadas al Sistema de Información hasta la fecha y hora que se disponga a ese efecto en el cronograma dispuesto en el numeral 4 precedente.

En caso de existir discrepancias entre la información contenida en el respectivo anexo de oferta y la información ingresada por los oferentes en la ficha electrónica del portal www.mercadopublico.cl, prevalecerá la información contenida en el respectivo anexo.

Los proponentes deberán tener presente que solo se consideraran las ofertas realizadas en los anexos dispuestos por la Municipalidad, en caso contrario, su oferta será declarada inadmisibile.

5.2. Aceptación de las bases

El solo hecho de presentar una propuesta mediante el Portal de Mercado Publico por los oferentes, implicará que **éstos conocen y aceptan todas las condiciones** estipuladas en las bases administrativas generales y especiales, técnicas y anexos aprobados en el presente Decreto.

5.3. Vigencia De Las Ofertas

Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 120 días corridos, a contar del acto de apertura de las mismas. Si dentro de este plazo, no se puede efectuar la adjudicación, la Municipalidad se reserva el derecho de extender el plazo de vigencia y solicitará a los proponentes prorrogar sus ofertas y renovar las Garantías de Seriedad de las Ofertas respectivas.

Si alguno de los proponentes no lo hiciere, dicha oferta no será considerada en la evaluación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto DAL N° 171 de 2019 que contiene las Bases Administrativas Generales.

5.4. Antecedentes para incluir en la oferta

Cada proponente que desee participar en este proceso licitatorio deberá ingresar en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo con las instrucciones de uso del portal, los documentos que a continuación se indica. Los oferentes que no presenten uno o más documentos calificados como esenciales en los puntos siguientes, serán declarados inadmisibles y su oferta no será evaluada.

Solo se considerarán aquellos documentos que:

- a) Se encuentren legibles, completos, y debidamente suscritos, cuando corresponda.
- b) Hayan sido extendidos a nombre del oferente.
- c) Puedan ser verificados en cuanto a su autenticidad.
- d) Tengan relación con el presente proceso concursal.
- e) Aquellos documentos presentados por el oferente en lengua extranjera deben venir acompañado de la correspondiente traducción simple del mismo y de la correspondiente vía de autenticación En caso contrario, estos documentos no serán considerados en ningún punto durante la evaluación

La Municipalidad se reserva el derecho y podrá revisar la exactitud y consistencia de los antecedentes y certificaciones acompañadas por los oferentes a través de información pública disponible en www.mercadopublico.cl o bien con aquellas instituciones públicas o privadas que hayan extendido la documentación respectiva, y en caso de verificarse antecedentes inconsistentes con las fuentes consultadas, la oferta podrá declararse inadmisibile en mérito de estas circunstancias. Todos los gastos en que incurran los interesados para la preparación y presentación de sus ofertas serán de su exclusivo cargo y no tendrán derecho a reembolso alguno.

Los documentos deben haber sido extendidos en español o debe acompañarse una traducción simple del mismo.

5.4.1. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

- a) **Anexo N°1** “Declaración de no Encontrarse Inhabilitado Para Ofertar y/o Suscribir Contratos con la Municipalidad de Lo Barnechea, de Aceptación de Bases y Declaración Relación con Persona Expuesta Políticamente (en adelante “PEP”)”. La individualización del oferente debe corresponder a la razón social. Esta declaración podrá ser reemplazada por la declaración jurada con firma electrónica simple del Portal www.mercadopublico.cl. Aquellos proveedores que se presenten como una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de los integrantes de aquella deberán presentar el Anexo N°1. **(ESENCIAL)**
- b) **Garantía de seriedad de la oferta. (ESENCIAL)**

5.4.2. ANTECEDENTE ECONÓMICO

- a) **Anexo N° 2 “Oferta Económica”. (ESENCIAL)**
- b) **Anexo N° 3 “Cantidades de otros requerimientos y periodicidad” (INFORMATIVO)**

5.4.3. ANTECEDENTES TÉCNICOS

- a) **Anexo N° 4 “Declaración de Experiencia”.**
- b) **Anexo N° 5 “Materias de Alto Impacto Social”.**
- c) **Anexo N°6 “Declaración jurada simple sobre disposición y divulgación de programas de integridad”**
- d) **Carta Gantt** Formato libre **(ESENCIAL)**

La Carta Gantt deberá contener a lo menos para el soporte y mantenimiento de la plataforma de telefonía IP, toda la descripción técnica y cronograma de mantenimiento necesaria para poder mantener de forma óptima y de manera continua la plataforma de telefonía IP en las dependencias de la Municipalidad de Lo Barnechea, con el fin de poder entregar un servicio íntegro en telefonía. Se deberá considerar el mantenimiento preventivo y correctivo del Core de la plataforma de telefonía IP descrita (Plantas Telefónicas, Configuraciones, Software y hardware), de manera de permitir la comunicación, entre las distintas oficinas de la Municipalidad, por medio de la red LAN y MPLS Municipal, con una arquitectura redundante, lo que incluye, 3 mantenciones preventivas al año y 1 limpieza preventiva al año, conforme lo establecido en los numerales 5 y 6 de las Bases Técnicas.

En el evento que la propuesta técnica contenga servicios o propuestas adicionales a las requeridas en las presentes bases, el contratista adjudicado se obliga a cumplirlas durante todo el periodo de ejecución del contrato. Por otro lado, se sugiere que el oferente siga el mismo orden indicado arriba, para efectos de una revisión y evaluación más eficaz, indicando la Carta Gantt respectiva para todos aquellos ítems que indican “periodicidad”.

El oferente que no adjunte a su propuesta una Carta Gantt, o presente una incompleta, esto es, no cumpla con uno o más de los requerimientos señalados precedentemente, será declarada inadmisibile.

- e) **Certificación oficial de la marca (ESENCIAL).**

Para efectos de la participación en la presente licitación en específico para el servicio de soporte y mantención de la plataforma de telefonía IP, se requiere que los oferentes sean representantes oficiales de la marca Alcatel en Chile, motivo por el cual deberán incluir en su oferta una certificación que dé cuenta de tal relación, emitido por el fabricante con una antigüedad no superior a 60 días corridos desde la fecha de cierre de recepción de ofertas.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, y en caso de que el oferente omita la presentación de la certificación de representante oficial de la marca Alcatel, la comisión de evaluación podrá revisar en el sitio web <https://www.al-enterprise.com/en/partner-locator> para verificar si el oferente es representante oficial de la marca Alcatel en Chile.

5.5 DE ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS.

Previo a la evaluación de las ofertas, la Comisión Evaluadora examinará que las propuestas presentadas cumplan con los requerimientos de admisibilidad administrativa, económica y técnica establecidos a continuación.

Sólo respecto de aquellas ofertas que cumplan con esta admisibilidad se examinarán posteriormente conforme a los criterios de evaluación que se indican en las presente bases. De este modo, aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos de admisibilidad administrativa y/o económica y/o técnica, serán declaradas inadmisibles en esta etapa de la revisión de las ofertas, y no serán revisados en sus demás antecedentes.

5.5.1 Admisibilidad Administrativa

Será declarada inadmisibile aquella oferta que:

- a) No haya acompañado la totalidad de los documentos denominados como **esenciales**.
- b) El proponente que no oferte la totalidad de los ítems contemplados en el Anexo N°2, o presente una moneda distinta a la UF (pesos, dólares, etc) y su oferta será declarada inadmisibile.
- c) El oferente que no adjunte a su propuesta la certificación de representación de marca o no cumpla con la vigencia exigida en las bases, y/o no sea representante oficial de la marca Alcatel, según la información que se extraiga de la página web señalada, la oferta será declarado inadmisibile.
- d) No presenten la Carta Gantt o la carta Gantt presentada sea incompleta y no cumpla con los requerimientos mínimos exigidos.

5.5.2. Admisibilidad económica

La Comisión Evaluadora examinará las propuestas y declarará inadmisibles las ofertas que no cumplan con el requisito de admisibilidad económico, esto es, aquellas ofertas económicas que superen el presupuesto máximo disponible estipulado en el punto 12.1 de las presentes bases administrativas especiales, conforme se expone a continuación:

- a) **Soporte y Mantenición integral de la Plataforma de Telefonía IP:** Se declararán inadmisibile las ofertas en que la oferta económica para estos servicios supere las **UF 5.250 impuestos incluidos**. Para efectos de determinar la admisibilidad de las ofertas, se multiplicará el “Valor mensual del servicio” de Soporte y Mantenición integral de la Plataforma de Telefonía IP por lo meses de duración del contrato (60 meses). Para calcular lo anterior, se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Monto Soporte Plataforma} = (\text{Valor Mensual ofertado}) \times 60$$

- b) **Otros Requerimientos:** Se declararán inadmisibile las ofertas en que la oferta económica para estos servicios supere las **UF 3.926,24 impuestos incluidos**. Para efectos de determinar la admisibilidad de las ofertas Así, serán consideradas inadmisibles aquellas ofertas en que la sumatoria de los productos obtenidos entre los valores ofertados (VO) para cada uno de los ítems señalados como “otros requerimientos” y la cantidad estimada (CE) y periodicidad (PR) de para cada uno de ellos establecidos en el Anexo N° 3 de las presentes Bases, superen el presupuesto máximo disponible indicado precedentemente. Para calcular lo anterior, se utilizarán las siguientes fórmulas:

$$\text{Monto Servicio } x = VO \times CE \times PR$$

$$\text{Monto Otros Servicios} = \sum MS_1 + MS_2 + MS_3 + MS_4 + M_5 + M_6$$

5.5.3 Admisibilidad Técnica:

Será declarada inadmisibile aquella oferta que, al verificarse el cierre de recepción de las ofertas, por los siguientes motivos:

- a) Que el oferente no sea empresa representante de la marca Alcatel en Chile o esta no se encuentre vigente al momento del cierre de recepción de ofertas.

6. DE LAS SOLICITUDES DE ACLARACIÓN Y ANTECEDENTES OMITIDOS

Durante el período de evaluación, la Comisión Evaluadora podrá ejercer la facultad contemplada en el artículo 40 del Decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, esto es, solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales siempre y cuando ello no le confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través de la plataforma www.mercadopublico.cl. Si la Comisión Evaluadora hiciera uso de esta facultad, pero el oferente no diere respuesta y/o no acompañare la documentación solicitada, la oferta será evaluada sin esa documentación. Los oferentes tendrán un plazo de 48 horas para dar respuesta a las solicitudes de la Municipalidad.

Sin perjuicio de lo anterior, aquellas propuestas que no acompañen algunos de los documentos señalados en el numeral precedente que tenga la calidad de “**ESENCIAL**”, la Comisión Evaluadora no podrá ejercer la facultad contemplada en el artículo 40 del Decreto N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 y la oferta será declarada inadmisibile y no se procederá a su evaluación.

Respecto de los documentos que **NO** tengan la calidad de “**ESENCIAL**”, la Comisión Evaluadora podrá ejercer la facultad señalada en el primer párrafo a través del foro inverso, pero si el oferente no diere respuesta y/o no acompañare la documentación solicitada, se procederá a la evaluación de la oferta presentada asignándoles un puntaje equivalente a 0 respecto del criterio de evaluación donde se haya omitido acompañar el correspondiente documento.

Asimismo, podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones inmutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.

7. DE LA APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se realizará en una etapa, de acuerdo con lo señalado en el inciso segundo del artículo 34 del Reglamento de Compras Públicas, y el numeral 13 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por el Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019.

8. DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La comisión evaluadora será la encargada de la dirección del presente proceso licitatorio y evaluará las ofertas de acuerdo con los criterios establecidos en las presentes bases administrativas

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

especiales. Para ello, levantará un acta que contendrá la evaluación de las ofertas, su orden de prelación en cuanto a los puntajes obtenidos y cualquier otra información relevante. Dicha comisión estará compuesta por los siguientes profesionales:

- a) Laura Carolina Meza Alvarado, jefa del Departamento de Compras y Gestión de Contratos de la Dirección de Compras y Gestión de Contratos, o quien le subrogue o reemplace en caso de ausencia o impedimento.
- b) Dominique Chadwick Quezada, directora de la Secretaría Comunal de Planificación, o quien le subrogue
- c) Sebastián Toledo Echegaray, jefe del departamento de Tecnologías de Información y Comunicaciones, o quien le subrogue o reemplace en caso de ausencia o impedimento.
- d) Javier Arena Meza abogado de la Dirección de Asesoría Jurídica. En caso de ausencia o impedimento, será reemplazado por el abogado Luis Felipe Mahaluf Pinto de esa misma Dirección.
- e) Rodrigo Olivares Suazo, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información En caso de ausencia o impedimento, será reemplazado por el profesional Franchesco Bezzolo Gatica de esa misma Dirección.

9. DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas presentadas por cada uno de los proponentes para el servicio de soporte y mantención de la plataforma de telefonía IP, serán evaluadas de acuerdo con los siguientes criterios:

Nº	CRITERIO	PONDERADOR
1	Experiencia (EX)	22%
2	Materias de Alto Impacto Social (MS)	2%
3	Cumplimiento de Requisitos (CR)	1%
4	Oferta Económica (OE)	75%
5	Descuento Comportamiento Contractual (DCC)	N/A

9.1. Experiencia (EX 22%)

Se evaluará la experiencia declarada por el oferente, en el Anexo N° 4 “Declaración de Experiencia” en la prestación de “servicios de soporte y/o mantención en plataformas de telefonía IP.”

Con el objeto de acreditar la experiencia en este factor, esta deberá ser declarada en su respectivo anexo N°4 y acompañar de forma **copulativa** los siguientes documentos:

- a) Contrato, orden de compra, factura o certificado del mandante que acrediten la relación contractual con fecha de inicio posterior al 1 de enero de 2019, y que trate de servicios y hasta el día anterior a la fecha del cierre de las ofertas y que su detalle o descripción diga soporte y/o en plataformas de telefonía IP.
- b) Que el monto de cada factura sea de al menos \$1.500.000, las facturas inferiores a dicho monto serán evaluadas con puntaje 0.

Es menester hacer presente que toda la experiencia declarada debe ser detallada pormenorizadamente en el anexo N°4, individualizando de manera precisa los documentos requeridos en los literales a) y b) del presente numeral.

Para efectos de la atribución de puntaje en el presente criterio serán considerados los montos facturados por cada proponente, debidamente acreditados, los cuales serán sumados, asignándose un puntaje de acuerdo con la siguiente tabla:

SUMATORIA DE MONTOS FACTURADOS	PUNTAJE
Igual o superior a \$45.000.000	1000
Entre \$35.000.000 y \$44.999.999	750
Entre \$25.000.000 y \$34.999.999	500
Entre \$15.000.000 y \$24.999.999	250
Igual o inferior a \$14.999.999	0

El puntaje se obtendrá de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$EX = (\text{Puntaje Obtenido}) \times 0,22$$

En caso de no presentar el anexo N°4, de presentarlo y no declarar nada, o bien, presentarlo y no dar integro cumplimiento a los requerimientos de los literales a) y b) precedentes, será evaluado con 0 (cero) puntos respecto del presente criterio de evaluación.

9.2. Materias de Alto Impacto Social (MS 2%)

Para obtener puntaje en este factor, el oferente deberá acompañar el Anexo N°5 “Declaración de Materias de Alto Impacto Social” y adjuntando a este el correspondiente, los medios de verificación que se indican a continuación:

ÍTEM	MEDIO DE VERIFICACIÓN
El oferente es una persona natural de sexo femenino o es una empresa cuya administración y/o representación legal recae en una persona de sexo femenino.	Sello Empresa Mujer en el Registro de Proveedores del portal Mercado Público, para lo cual bastará mantener el sello vigente en el registro; o, inscripción de poder vigente de representante legal en el Registro de Comercio (de hasta 30 días corridos de vigencia); o cualquier otro documento público que acredite fehacientemente la vigencia de la representación legal. En caso de ser persona natural o una E.I.R.L., deberá acompañar fotocopia de cédula de identidad.
La empresa fomenta prácticas empresariales ambientalmente sustentables.	Certificado de Acuerdo de Producción Limpia (APL) o Reporte de Sostenibilidad GRI
La empresa mantiene un plan de manejo ambiental.	Certificado ISO 14001 vigente (o norma chilena equivalente).
La empresa mantiene un Sistema de Gestión Energética.	Certificado ISO 50001 vigente (o norma chilena equivalente), o Sello de eficiencia energética del Ministerio de Energía.
La empresa fomenta prácticas de reciclaje de productos.	Acuerdos de reciclaje de desechos electrónicos, papeles, cartones, plásticos, latas, vidrio y/o similar con al menos 6 meses de antigüedad y un máximo de 2 años desde la fecha de apertura (se podrá manifestar en contratos, certificados de donaciones, o similares); o certificado de la empresa recolectora de al menos 1 entrega realizada por el proveedor en los últimos 12 meses desde la fecha de apertura.
La empresa cuenta con programas de integridad que sean conocidos por su personal.	En conformidad a lo establecido en el dictamen N°370752 de fecha 20 de septiembre de 2023, y con el objeto de poder acreditar el factor correspondiente, será requerido presentar copulativamente el programa de integridad implementado por la empresa junto a una declaración jurada que dé cuenta fehaciente del hecho de haber puesto en conocimiento de su personal el aludido programa*.

ÍTEM	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	Para efectos de lo anterior se entenderá como programa de integridad: "cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento"

El oferente deberá marcar con una "X" en su respectivo anexo N°5 los ítems que mantiene como política o condición al interior de su organización, de igual modo, señalar los medios de verificación correspondientes atendido el ítem seleccionado y, presentar de manera conjunta a este anexo, todos los medios previstos en la tabla anterior para su debida comprobación por esta entidad licitante.

En caso de no presentar el anexo N°5, de presentarlo y no seleccionar un ítem como mínimo, o bien, presentarlo y no dar integro cumplimiento a los requerimientos expuestos en el párrafo anterior, el oferente será evaluado con 0 (cero) puntos respecto del presente criterio de evaluación.

Solo se considerará la información declarada en el Anexo N°5, que se encuentre acreditada debidamente por los documentos indicados como medios de verificación.

El puntaje se otorgará de acuerdo con la cantidad de ítems que declare y acredite la oferta respectiva, según la asignación siguiente:

CONTIENE	PUNTAJE
4 o más ítems	1000
3 ítems	750
2 ítems	500
1 ítem	250
No informa o no acredita	0

$$MS = Puntaje Obtenido \times 0,02$$

9.3. Cumplimiento de los requisitos (CR 1%)

Se evaluará con 1000 puntos a quien presente la totalidad de los documentos solicitados, en tiempo y forma.

Se evaluará con 0 punto aquellas ofertas que no presente los documentos en las instancias antes mencionadas, es decir, en aquellos casos en que la Comisión Evaluadora haya ejercido la facultad contemplada en el artículo 40 del Decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, esto es, solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales siempre y cuando ello no le confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores.

El puntaje se aplicará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CR = Puntaje \times 0,01$$

9.4. Oferta Económica (OE 75%)

Se evaluará la oferta económica en base a los siguientes subcriterios y ponderaciones:

Nº	SUBCRITERIO	PONDERADOR
1	Oferta Económica Soporte y Mantenimiento integral de la Plataforma de telefonía IP (OES)	50%
2	Oferta Económica Teléfonos y licencias adicionales (OET)	10%
3	Oferta Económica Grabadora de llamadas (OEG)	10%
4	Oferta Económica Comunicación unificada (OEC)	10%
5	Oferta Económica Respuesta de voz interactiva IVR (OER)	5%
6	Oferta Económica Implementación enlace SIP Trunk y centena adicional (OEI)	10%
7	Oferta Económica Horas de Ingeniería adicionales (OEH)	5%

a) Oferta Económica Soporte y mantenimiento Integral de la Plataforma de Telefonía IP (OES) 50%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica en el ítem “Soporte y Mantenimiento Integral de la Plataforma de Telefonía IP” presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos. Cabe señalar que el valor a ofertar corresponde al **valor mensual** por la prestación del servicio de soporte, mantenimiento integral de telefonía IP conforme lo establecido en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$\text{OES} = \text{Puntaje} \times 0,50$$

b) Oferta Económica Teléfonos y licencias adicionales (OET) 10%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica “**Valor Total**” presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos, correspondiente a teléfonos y licencias que la municipalidad eventualmente pueda requerir durante la ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en el Anexo N° 2. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$\text{OET} = \text{Puntaje} \times 0,10$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar por todos los ítems señalados en la tabla para “Teléfonos y licencias adicionales” y la suma de ellos debe corresponder al “**valor total**”. En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibles

c) Oferta Económica Grabadora de llamadas (OEG) 10%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica “**Valor Total**” presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos, correspondiente a la implementación y soporte de grabadora de llamadas que la municipalidad eventualmente pueda requerir durante la ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$\text{OEG} = \text{Puntaje} \times 0,10$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar por todos los ítems señalados en la tabla para “Grabadora de llamadas” y la suma de ellos debe corresponder al **“valor total”**. En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibles.

d) Oferta Económica Comunicación Unificada (OEC) 10%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica **“Valor Total”** presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos, correspondiente a la implementación de una herramienta de comunicación unificada que la municipalidad eventualmente pueda requerir durante la ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$\text{OEC} = \text{Puntaje} \times 0,10$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar por todos los ítems señalados y al menos un tipo de licencia de usuario en la tabla para “Comunicación Unificada” y la suma de ellos debe corresponder al **“valor total”**. En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibles.

e) Oferta Económica Respuesta de voz interactiva IVR (OER) 5%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica “Valor Total” presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos, correspondiente a la implementación de una herramienta de respuesta de voz interactiva IVR que la municipalidad eventualmente pueda requerir durante la ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$\text{OER} = \text{Puntaje} \times 0,05$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar por todos los ítems señalados en la tabla para “Respuesta de voz interactiva” y la suma de ellos debe corresponder al “valor total”. En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibles.

f) Oferta Económica Implementación enlace SIP TRUNK y Centena adicional (OEI) 10%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica “Valor Total” presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser señalada en UF y con impuestos incluidos, correspondiente a la implementación de enlace SIP Trunk y centena adicional que la municipalidad eventualmente pueda requerir durante la ejecución del contrato de acuerdo con lo señalado en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = \left(\frac{\text{Oferta más baja}}{\text{Oferta a calificar}} \right) \times 1000$$

$$OEI = Puntaje \times 0,10$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar por todos los ítems señalados en la tabla para "Implementación Enlace SIP Trunk y centena adicional" y la suma de ellos debe corresponder al "valor total". En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibile.

g) Oferta Económica Hora de Ingeniería Adicional (OEH) 5%

Se otorgará 1000 puntos a la menor Oferta Económica "Hora de Ingeniería Adicional" presentada en el Anexo N°2, la cual deberá ser ofertada en UF y con impuestos incluidos, las cuales tendrán por objeto realizar integraciones, crecimiento de la plataforma de telefonía IP y configuraciones de equipos de comunicación y redes de datos conforme a lo establecido en las bases técnicas. Las ofertas restantes obtendrán un puntaje de conformidad con la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \left(\frac{Oferta\ más\ baja}{Oferta\ a\ calificar} \right) \times 1000$$

$$OEH = Puntaje \times 0,05$$

Cabe señalar que para efectos de que la oferta presentada sea válida el proponente deberá ofertar "Hora ingeniería Adicional" en el Anexo N° 2, la cual deberá ser ofertada en UF y con impuestos incluidos la que corresponde al "valor total". En caso de que no se cumpla lo anterior dicha oferta económica no será evaluada y será declarada inadmisibile

El puntaje de la oferta económica para el soporte y mantención de la plataforma de telefonía IP se obtendrá la siguiente formula:

$$OE = (OES + OET + OEG + OEC + OER + OEI + OEH) \times 0,75$$

9.5 Descuento por Comportamiento Contractual Anterior (DCC)

En este factor se evaluará el comportamiento contractual anterior de cada uno de los proveedores, tanto con la Municipalidad de Lo Barnechea como con el resto de las entidades compradoras de la Ley N°19.886, Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios.

Así las cosas, se descontará un porcentaje del puntaje final a aquellos oferentes que registren sanciones contractuales, como multas y/o términos anticipados de contratos en el registro de proveedores de Mercado Público al día del cierre de recepción de ofertas.

En base a lo anterior, se descontará un puntaje total obtenido en la sumatoria del resto de los criterios de evaluación de acuerdo con las siguientes tablas:

Multas registradas	Porcentaje de descuento
Entre 4 o más multas	15%
Entre 1 y 3 multas	10%
No tiene multas registradas	0%

Términos anticipados registrados	Porcentaje de descuento
3 o más términos anticipados	30%
Entre 1 y 2 términos anticipados	20%
No tiene término anticipado registrado	0%

Los porcentajes de descuentos serán acumulativos. Para efectos del descuento, se considerarán las multas y términos anticipados, sancionados desde el 1 de enero de 2018 a la fecha de apertura económica de las ofertas.

Resumen Fórmula de Evaluación Final

$$Puntaje Total = (EX + MS + CR + OE) * 100\% - DCC$$

Para efectos de la aplicación de las fórmulas precedentes, se utilizarán números enteros con dos decimales.

10. CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de presentarse un empate entre 2 o más ofertas, se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“OFERTA ECONÓMICA”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“EXPERIENCIA”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“MATERIAS DE ALTO IMPACTO SOCIAL”**.

Si, aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio **“CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS”**.

De persistir el empate, se aplicará un criterio cronológico, prefiriéndose la primera oferta ingresada al portal www.mercadopublico.cl, y si se mantuviera el empate se realizará vía sorteo ante ministro de Fe.

11. DE LA ADJUDICACIÓN

La adjudicación de la licitación se hará mediante el respectivo acto administrativo municipal, y se publicará en el portal www.mercadopublico.cl en la fecha indicada en el calendario de la licitación, entendiéndose notificada a todos los interesados, transcurridas 24 horas desde su publicación en el referido Portal. Una vez notificado el contratista de la adjudicación, se le requerirán los documentos necesarios para la redacción del contrato respectivo con la municipalidad.

Si la publicación de la adjudicación no se realizare dentro del término señalado en el numeral 4, precedente, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite, conforme lo señala el artículo 41 inciso 2° del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En el evento que el adjudicatario rechazare la adjudicación, no suscriba el contrato, no cumpliera con las condiciones o requisitos establecidos en las bases para la suscripción del contrato, la Municipalidad podrá dejar sin efecto la adjudicación original, readjudicar la licitación al oferente que le siga en puntaje de acuerdo con el listado de readjudicación propuesto en la respectiva Acta de

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Evaluación, en un plazo no superior a 60 días corridos desde la publicación de la adjudicación original, dentro del periodo de vigencia de la oferta.

12. DEL CONTRATO

Las disposiciones y cláusulas generales de toda licitación y contrato de suministro de bienes y servicios se encuentran contenidas en las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N° 171 de 18 de febrero de 2019. Sin perjuicio de lo anterior, los elementos variables de la licitación y del contrato se tratan en el presente numeral

12.1. Antecedentes del contrato

Fuente de financiamiento:	Municipal
PLAZO MÁXIMO DE PAGO	30 días desde la recepción conforme del Documento Tributario Electrónico.
Presupuesto máximo disponible para los servicios de “Soporte y mantención integral de la plataforma de Telefonía IP”.	UF 5.250 impuestos incluidos
Presupuesto máximo disponible para “Otros Requerimientos” para la plataforma de Telefonía IP a excepción de la implementación	UF 3.926,24 impuestos incluidos
Presupuesto máximo total disponible para el servicio de soporte y mantención de la plataforma de telefonía IP.	UF 9.176,24 impuestos incluidos
Plazo de pago:	a 30 días
Opciones de pago:	Transferencia Electrónica
Unidad Técnica	Departamento de TICs
Nombre de responsable de pago:	Fabián Mendoza Leyton
E-mail de responsable de pago:	fmendoza@lobarnechea.cl
Nombre de responsable de contrato:	Fabián Mendoza Leyton
E-mail de responsable de contrato:	fmendoza@lobarnechea.cl
Prohibición de Subcontratación:	No
Modalidad de Adjudicación:	Simple
Renovación	Sí
Requiere suscripción de contrato	Sí
Requiere garantía de fiel y oportuno cumplimiento	Sí
Tipo de contratación:	A suma alzada y precios unitarios
Considera reajuste	No

12.2. Requisitos para contratar

El adjudicatario deberá celebrar un contrato con la Municipalidad. Para ello, deberá estarse a lo dispuesto en el numeral 6 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 de 18 de febrero de 2019, junto con suscribir la Declaración de Conflicto de Interés y Declaración de Relación con una Persona Políticamente Expuesta, en conformidad a lo señalado en el numeral 6.2 del Manual de Prevención del Delito aprobado por Decreto DAL N°1301 de 18 de noviembre de 2021.

A propósito de lo anterior, cabe indicar que el oferente que resulte adjudicado del presente proceso licitatorio deberá suscribir el contrato correspondiente mediante firma electrónica avanzada (FEA) de un solo uso, la cual será dispuesta por esta entidad licitante, con costo cero para el adjudicatario, mediante la remisión de un enlace de acceso, en la oportunidad correspondiente.

Los términos y condiciones de usos de esta firma electrónica avanzada de un solo usos serán debidamente informados al adjudicatario.

A su vez, y previo a la suscripción del contrato, el adjudicatario deberá declarar formalmente por escrito (firmado por el representante legal del contratista), que tiene conocimiento y se somete a las normas y directrices indicadas en el Manual de Prevención del Delito (MPD) de la Municipalidad de Lo Barnechea, aprobadas por Decreto DAL N°1301, de 18 de noviembre de 2021, o en caso que el contratista tenga implementado un sistema de prevención de delito al interior de su organización, deberá compartirlo con la Municipalidad de Lo Barnechea, para ser revisado por el Oficial de Cumplimiento. En el caso que el oferente adjudicado no cumpla con los requisitos anteriores, o el Oficial de Cumplimiento determine fundadamente que el modelo presentado no es satisfactorio, éste deberá adherir al Manual de Prevención del Delito (MPD) de la Municipalidad antes de la firma del contrato.

12.3. Prohibición de cesión del contrato.

El contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba.

12.4. Subcontratación

El contratista podrá subcontratar servicios específicos a desarrollar, siempre que sea autorizado por escrito por el Municipio a través del ITS del contrato. Para estos efectos, el contratista deberá presentar una solicitud fundada, en un plazo no inferior a 30 días corridos antes de la fecha que pretenda el ingreso del subcontratista al servicio contratado. Respecto de esta solicitud el Municipio se pronunciará aceptándola o rechazándola. En el caso que se autorice, el contratista será responsable del cumplimiento de todas las obligaciones contraídas en virtud de este proceso licitatorio por parte del subcontratista, especialmente aquella que dice relación con la seguridad y confidencialidad de la información.

Si durante el desarrollo del contrato se determinare que el contratista tiene subcontratos no autorizados, el Municipio podrá poner término anticipado al contrato, sin que el contratista tenga derecho a indemnización de ninguna especie.

En caso de subcontratación, siempre se ejercerá el derecho de información, es decir la Municipalidad a través del ITS, en cualquier momento de la ejecución del contrato podrá solicitar al contratista informes sobre el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales, de igual forma procederá con respecto a los subcontratistas. Los de retención y subrogación se ejercerán cuando corresponda.

La subcontratación no podrá significar en caso alguno la cesión o transferencia de las obligaciones que asume el contratista.

12.5. Vigencia del contrato y plazo de ejecución

La vigencia del contrato será a contar de la notificación del acto administrativo municipal que lo apruebe y, hasta su finiquito y liquidación de éste.

El plazo de ejecución del contrato comenzará con la suscripción del acta de inicio de los servicios, una vez que se encuentre notificado el decreto que aprueba el contrato y su duración será de 60 meses contados desde la fecha señalada anteriormente o bien hasta que se agote el presupuesto máximo disponible para la presente contratación o lo que ocurra primero.

12.6. Renovación del contrato

El contrato de soporte y mantención integral y otros servicios podrá ser renovado hasta por 24 meses, previo informe fundado de la Unidad Técnica emitido con a lo menos 90 días corridos de anticipación a la fecha de término de este, en que sugiera la necesidad de la renovación, la que deberá basarse en uno o más de los siguientes criterios:

- a) Satisfacción de los servicios prestados por el contratista.
- b) Conducta en el cumplimiento de los servicios o trabajos realizados por el contratista.
- c) La aceptación por escrito del contratado de la renovación

En caso de renovación, el proveedor deberá extender la vigencia de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, readecuarla, o entregar una nueva, dentro de los últimos quince días hábiles de vigencia de dicha caución por un monto equivalente al 10% del presupuesto máximo disponible para la renovación, a fin de garantizar el fiel cumplimiento de esta y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 68 del Reglamento de Compras. En caso de que el proveedor no extendiere la garantía o no presente una nueva garantía de fiel cumplimiento de contrato, la Municipalidad podrá dejar sin efecto la renovación.

Sin perjuicio de lo anterior, el contrato podrá terminar anticipadamente, de acuerdo con lo señalado en el numeral 20.10 de las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, que rigen la presente licitación.

12.7. Modificación del contrato.

El contrato se podrá modificar, aumentando o disminuyendo en el equivalente de hasta en 30% del presupuesto máximo disponible para el contrato. En todo caso, no podrán alterarse lo alcances y características técnicas aprobadas por las presentes Bases, lo que implica que no se podrán incluir servicios no solicitados en la licitación o no adjudicados al oferente.

En el caso de aumentar los servicios, la garantía fiel cumplimiento de contrato deberá también readecuarse en proporción al monto de la modificación que se suscriba.

En caso de aumentar o disminuir los servicios, los valores a considerar, serán aquellos ofertados en el Anexo 2

Con todo, las eventuales modificaciones que se pacten no producirán efecto alguno sino desde la total tramitación del acto administrativo que apruebe el anexo de contrato, salvo que por necesidades del servicio deban ejecutarse desde el acto administrativo que da lugar al proceso modificatorio, debiéndose dejar constancia en el decreto alcaldicio que apruebe el anexo y que el pago de las obligaciones quedara sujeta a la total tramitación del acto administrativo correspondiente.

La base de cálculo para los aumentos o disminuciones de contrato será aquella ofertada por el contratista en el Anexo N°2, para efectos de: "hora de ingeniería adicional" y "otros requerimientos".

12.8. De la Recepción Conforme de los Servicios

La recepción conforme de los servicios de soporte y mantención mensual de la Planta de Telefonía IP, será realizada por el Inspector Técnico de Servicio (ITS) una vez que verifique que la Planta de Telefonía IP, su configuración y mantenimiento de hardware y software necesarios para la correcta operación de ésta, se hubiere ejecutado conforme a los requerimientos establecidos en las Bases Técnicas. Una vez verificada la recepción conforme de la Plataforma de Telefonía IP, el ITS deberá generar la Hoja de Entrada de Servicio (HES),.

La recepción conforme de los otros requerimientos será realizada por el Inspector técnico de Servicio (ITS) conforme a la solicitud de los otros requerimientos y una vez cumplido el periodo de tiempo indicado en el Anexo N° 3.

A modo de ejemplo, si se requieren adquirir teléfonos, y el pedido de estos insumos es único, se pagará por el periodo señalado, para el caso que se requiera una licencia u otro requerimiento, que señale un plazo de periodicidad distinto, este se pagará una vez cumplido el periodo señalado en el Anexo N° 3.

Lo señalado en los párrafos precedentes deben ser verificados por el ITS del contrato, y si se hubiere ejecutado conforme a los requerimientos de las bases técnicas, Una vez verificada la recepción conforme de los otros requerimientos, el ITS deberá generar la Hoja de Entrada de Servicio (HES)

Una vez verificado señalado en los párrafos precedentes el ITS deberá generar la Hoja de Entrada de Servicio (HES) y adjuntar en el sistema de gestión documental todos los antecedentes que den cuenta de la prestación del servicio y solicitar al proveedor lo siguiente:

- 1) Proceder a aceptar la orden de compra emitida por la Municipalidad a través del portal www.mercadopublico.cl, en caso de que la misma no se encuentre en dicho estado.
- 2) Acompañar el certificado de pago de las cotizaciones previsionales del mes anterior en el que se prestaron los servicios, respecto de la nómina de trabajadores informados al momento de la suscripción del Acta de Inicio de Servicios y aquellos trabajadores que sean incorporados durante el mes que se prestaron los servicios.
- 3) Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.
- 4) Contratos de trabajo y/o anexos de los contratos de trabajo, de los trabajadores informados al momento de la suscripción del Acta de Inicio de Servicios y aquellos trabajadores que sean incorporados durante el mes que se prestaron los servicios en el que conste la cláusula de confidencialidad señalada en las bases técnicas.
- 5) Acompañar el o los finiquito(s) de los trabajadores desvinculados durante o antes del periodo a pagar, si correspondiere, o, en su defecto, Certificado de Traslado debidamente firmado por el trabajador.
- 6) Acompañar cualquier otro antecedente que el ITS considere relevante para cursar el pago, previo a la solicitud de la facturación.

12.9. Monto y Forma de Pago

El pago por los servicios Soporte y Mantenimiento Integral de la Plataforma IP y mantenimiento de nuevas funcionalidades producto de otros requerimientos, los pagos se realizarán mensualmente de acuerdo con los valores ofertados por el contratista en el Anexo N°2, con posterioridad a la recepción conforme de los servicios prestados por el ITS. En este caso, el valor de la UF que se considerará para el pago, será el del último día del mes que se está facturando.

Respecto de los otros requerimientos, estos se pagarán conforme a la cantidad requerida, a los valores ofertados en el Anexo N°2, una vez cumplido el periodo señalado en el Anexo N° 3 y una vez recibidos conformes por el ITS del contrato. En este caso, el valor de la UF que se considerará para el pago, será el del último día del mes que se está facturando.

El proveedor además deberá considerar lo siguiente:

- 7) Proceder a aceptar la orden de compra emitida por la Municipalidad a través del portal www.mercadopublico.cl, en caso de que la misma no se encuentre en dicho estado.
- 8) Informe que acredite el servicio utilizado y/o cualquier otro antecedente que el ITS considere relevante para cursar el pago, previo a la solicitud de la facturación.

Para efectos de facturación, una vez autorizada la Hoja de Entrada de Servicio (HES), el ITS la enviará al proveedor vía correo electrónico, quien procederá a la emisión de la factura, conforme al Reglamento de Facturación y Pago a Proveedores de la Municipalidad de Lo Barnechea, el que se encontrará disponible en www.lobarnechea.cl.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

El Municipio iniciará el proceso de pago con la recepción de la factura con acuse de recibo electrónico de conformidad a lo establecido en la Ley N° 19.983. En caso de existir multas ejecutoriadas pendientes de pago, estas podrán ser descontadas del mismo.

El pago de la respectiva factura se realizará en un plazo máximo de 30 días, mediante transferencia electrónica o vale vista virtual en sucursales del Banco Itaú.

El Municipio no se obligará al pago íntegro de la factura a la empresa de factoring en caso de que existieran multas pendientes de cumplimiento por parte del proveedor.

Cualquier consulta sobre pago proveedores deberá ser canalizada, a través del teléfono de Tesorería 227573179.

12.10. Multas por incumplimiento del contrato

La Municipalidad de Lo Barnechea podrá cursar multas para cada servicio contratado de conformidad con la siguiente tabla:

N.º	CAUSA DE LA MULTA	UNIDAD	U.T.M.
1	Incumplimiento del plazo para la entrega de la documentación del plan de mantenimiento del hardware y software requerido en el numeral 3 de las bases técnicas, con un tope de 20 días corridos de atraso.	Por evento	1
2	Incumplimiento al deber de confidencialidad conforme a lo señalado en el número 19 de las Bases Técnicas	Por evento	15
3	Incumplimiento en la solución deficiente o incompleta según lo indicado en el número 6.1 de las bases técnicas.	Por evento	5
4	No asistir a reuniones solicitadas formalmente por el ITS del contrato según lo indicado en el número 20.6 de las bases administrativas generales.	Por evento	3
5	No cumplir con las obligaciones de capacitación solicitadas por el ITS del contrato según lo prescrito en el número 9 de las bases técnicas.	Por evento	1
6	Hacer entrega de trabajos deficientes o incompletos conforme a lo indicado en el número 11, letra a) de las bases técnicas.	Por evento	1
7	Realizar mantenciones que requieran interrupción del servicio en horario hábil sin justificación, según lo señalado en el número 10 de las bases técnicas.	Por evento	5
8	No informar al ITS de actualizaciones o cambios programados que puedan afectar el servicio según lo que regula el número 5 letras b) y c) en relación al número 10 de las bases técnicas.	Por evento	5
9	Por no cumplir el personal del proveedor con la debida identificado, con su respectiva credencial del proveedor y su nombre a la vista, según lo indicado en el número 11 letra b), literal ii) de las Bases técnicas	Por trabajador	2
10	Por realizar el personal de proveedor acciones y comportamientos dentro de las dependencias municipales, que generen daños y perjuicios a la Municipalidad y/o sus funcionarios según el numero 11 letra b), literal iii) de las Bases técnicas.	Por evento detectado	10
11	Asistencia presencial con personal sin los conocimientos técnicos necesarios para dar solución a una falla en los tiempos y formas establecidos según lo indicado en el número 11, letra c) de las bases técnicas.	Por evento	5

N.º	CAUSA DE LA MULTA	UNIDAD	U.T.M.
12	No cumplir con los plazos de entrega, instalación de licencias IP y SIP de teléfonos y licencias nuevos al inicio del contrato y futuros requerimientos, según lo estipulado números 4 y 13 de las bases técnicas provisión e instalación de teléfonos con fallas y teléfonos nuevos de las bases técnicas y equipos telefónicos nuevos y licencias adicionales, con un tope de 15 días corridos.	Diario	2
13	No cumplir con el plazo de implementación señalado en el número 15 comunicación unificada de las bases técnicas, con un tope de 15 días corridos.	Diario	2
14	No cumplir con el plazo de implementación indicado en el número 16.1 implementación IVR de las bases técnicas, con un tope de 15 días corridos.	Diario	2
15	No dar cumplimiento con el plazo de implementación dicho en el número 17 implementación enlace SIP TRUNK y Centena Adicional de las bases técnicas con un tope de 15 días corridos.	Diario	2

El monto máximo de multas que podrá cursar la Municipalidad de Lo Barnechea al oferente que se adjudique la presente licitación, asciende al 10% del monto total del contrato. Para los efectos del pago de la multa, se considerará el valor de la UTM vigente a la fecha del pago.

12.11. Término Anticipado del Contrato

Sin perjuicio de las causales contenidas en el artículo 13 de la Ley N° 19.886 y lo indicado en el artículo 77 del Reglamento de Compras Públicas y lo prescrito en el numeral 20.10.1 del Decreto DAL N°171 de fecha 18 de febrero de 2019, podrá ponerse término anticipado al contrato:

- a) Por resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- c) Por infringir las obligaciones relativas al pacto de integridad establecidas en las letras a), b) y h) del punto 21.2 del decreto DAL N°171 de fecha 18 de febrero 2019.
- d) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista. Se entenderá que el contratista incumple gravemente sus obligaciones si:
 - i. Acumula más del 10% del monto total disponible para la contratación para el servicio de soporte y mantención integral en multas ejecutoriadas, durante el primer año de servicio.
 - ii. Ha subcontratado sin autorización del Municipio.
 - iii. Acompañe o presente al Municipio documentos falsificados o adulterados.
 - iv. Si a juicio del ITS, mediante informe fundado, no está prestando los servicios de acuerdo con el contrato o, en forma reiterada no cumple con las obligaciones estipuladas, que a juicio del ITS ponen en riesgo la correcta ejecución del contrato.

El procedimiento para poner término anticipado al contrato se encuentra regulado en el punto 20.10 del decreto DAL N°171 de fecha 18 de febrero 2019.

12.12. DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS Y TERMINO ANTICIPADO DE CONTRATO.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de una o más obligaciones establecidas en las bases y en el contrato, la Municipalidad podrá aplicar multas. El proceso de aplicación de multas será conforme a lo establecido en el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N° 19.886 y lo establecido en el Reglamento N°00006 de fecha 29 de junio de 2023 que aprueba el reglamento para la aplicación de multas y disposición de término anticipado por infracciones a las obligaciones establecidas en las bases de licitación y en los contratos de la Municipalidad de Lo Barnechea en el marco de la Ley N°19.886 y su reglamento:

- a) En aquellos casos que el ITS (Inspector técnico del Servicio) tomare conocimiento de cualquier hecho que pudiera significar un incumplimiento contractual contemplado en el catálogo de multas contractuales o término anticipado contenido en el pliego licitatorio, dejará constancia de ello, en un plazo máximo de 5 días hábiles, en un informe fundado, debiendo quedar consignado en el Libro de Servicios o Libro de Obras según corresponda, el que deberá ser remitido al Director de la Dirección de Secretaria Comunal de Planificación.
- b) La Secretaría Comunal de Planificación, en un término de 10 días hábiles, contado desde el envío de informe y sus antecedentes por parte del ITS, y en base a dichos antecedentes (informe confeccionado por ITS y demás antecedentes fundantes que adjunte), notificará al contratista mediante oficio, de los hechos que configuran el eventual incumplimiento detectado, para que este proceda a realizar los respectivos descargos. El señalado oficio deberá consignar al menos los hechos que configuran la causal de incumplimiento, la causal específica de incumplimiento de contrato que se estaría configurando, el plazo que tiene el contratista para evacuar sus descargos y los medios por los cuales puede comunicar sus descargos (mail de casilla municipal del ITS, oficina de partes).
- c) El oficio deberá ser remitido al contratista, al domicilio indicado en su Anexo N°1 de su oferta en caso de que la contratación se hubiere formalizado mediante la emisión y aceptación de la Orden de Compra, o al domicilio declarado en la comparecencia del contrato que hubiere suscrito con el Municipio, en caso de que formalización de la contratación se hubiere verificado mediante contrato y el respectivo decreto sancionatorio de éste.
- d) El oficio deberá ser remitido al contratista, al correo electrónico señalado por el contratista en el Anexo de identificación del oferente presentado al proceso licitatorio en que resultó adjudicado o bien mediante cualquiera de los medios especificados en el artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado. Con todo, el ITS deberá adjuntar los antecedentes en el portal www.mercadopublico.cl.
- e) El contratista tendrá un plazo de 5 días hábiles desde la notificación del oficio, para presentar sus descargos en oficina de partes de la Municipalidad de Lo Barnechea, y/o a la casilla electrónica municipal informada en el oficio, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.
- f) Vencido el plazo sin presentar descargos, la unidad técnica responsable de la contratación podrá disponer la aplicación de la multa o término anticipado respectivo, mediante el acto administrativo suscrito por el Director de la Dirección de Secretaria Comunal de Planificación.
- g) Si el contratista hubiera presentado sus descargos en tiempo y forma, la unidad técnica tendrá un plazo de hasta 30 días hábiles a contar de la recepción de los descargos en oficina de partes, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente;
- i. En caso de acoger totalmente los descargos efectuados por el contratista, se comunicará mediante oficio del del Director de la Dirección de Secretaria Comunal de Planificación, el cierre del proceso de aplicación de multas o término anticipado sin sanción.
- ii. Por su parte, en caso de acoger parcialmente o rechazar totalmente los descargos evacuados por el contratista, la unidad técnica procederá a dictar el decreto municipal fundado suscrito por el Director de la Dirección de Secretaria Comunal de Planificación, quien dispondrá la aplicación de la multa o término anticipado. En razón de lo anterior, dicho acto administrativo deberá, a lo menos, detallar:
 - a. Los hechos que configuran el o los incumplimientos verificados por los cuales procede la multa;
 - b. Los descargos del contratista;
 - c. Los fundamentos legales y contractuales por los cuales se rechazan total o parcialmente los descargos formulados por el contratista;

- d. Las circunstancias en que la Unidad Técnica ha cumplido con el presente procedimiento en tiempo y forma;
 - e. La sanción específica a aplicar, es decir, el monto de la multa que se dispone que se instruye; y
 - f. La procedencia de los recursos establecidos por la ley y los plazos con que cuenta el contratista para su interposición.
- h) En el caso de aplicarse efectivamente la multa o término anticipado, el decreto respectivo se notificará al contratista al mismo domicilio que se indica en el artículo 6 precedente, mediante cualquiera de los medios especificados en el artículo 46 de la ley 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, debiendo además publicarse por el ITS en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.
- i) Contra la multa que se hubiere cursado procederán los recursos establecidos en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, en los plazos que la misma Ley establece.
- j) El recurso de reposición será resuelto mediante el respectivo acto administrativo de la Dirección que dispuso la aplicación de la sanción. Dicho acto administrativo deberá, a lo menos, detallar:
- a. Los antecedentes que dieron lugar a la dictación del acto administrativo que dispuso la aplicación de la multa;
 - b. El tiempo y forma en que se verificó la notificación del acto administrativo que se impugna;
 - c. El tiempo y forma en que se presentó el recurso de reposición, y si éste ha sido presentado oportunamente;
 - d. Los fundamentos de hecho, contractuales y/o legales, que expone el contratista en su recurso, que no fueron expuestos durante el procedimiento que dispuso la multa y que fundamentan su reposición;
 - e. Las peticiones concretas que formula en su recurso de reposición;
 - f. El análisis de cada argumento de hecho, contractual y/o legal expuesto, que hacen precedente o no modificar la decisión contenida en el decreto que dispuso la multa;
 - g. La determinación sobre dichos nuevos antecedentes de hecho y que constituyen nuevos antecedentes que fundamenten atender la reposición presentada;
 - h. La decisión de acoger o descartar los argumentos expuestos por el recurrente;
 - i. La decisión de mantener o revocar la aplicación de la sanción, en función de las peticiones concretas del recurrente;
 - j. En caso de rechazar el recurso de reposición, y en el evento que hubiere interpuesto recurso jerárquico subsidiario, deberá disponer elevar los autos para ante el superior jerárquico, para que conozca y resuelva.
- k) Si se hubiere interpuesto recurso jerárquico, la Dirección de Asesoría Jurídica será la responsable de informar y proponer al Alcalde las alternativas de decisión del recurso interpuesto, el cual deberá resolverse dentro del plazo de 30 días hábiles contados desde que la autoridad llamada a resolverlos cuenta con todos los antecedentes para su decisión.

Las notificaciones a que se refiere este procedimiento se practicarán en conformidad a los artículos 46 y 47 de la Ley N°19.880

12.13. Liquidación y Finiquito Contractual

La liquidación es el documento generado por la Municipalidad con o sin acuerdo del contratista, por el que el mandante consigna todos los estados de pago cursados, el cobro de multas si existieron, y la forma de haberse pagado dichas multas por parte del contratista. Para estos efectos, regirá el Reglamento N° 0005/2023, de 29 de junio de 2023, que Aprueba Reglamento de Liquidación y Finiquito de Contrataciones Públicas de la Municipalidad de lo Barnechea sujetas a la ley 19.886 y su reglamento.

13. Clausula Canal Ético de Consultas y Denuncias para Proveedores

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

La Municipalidad de Lo Barnechea ha establecido un Canal Ético para Consultas y Denuncias (plataforma operada por un proveedor externo) para sus proveedores como mecanismo de comunicación, para que tanto las empresas como sus trabajadores informen conductas que puedan implicar un incumplimiento legal o normativo por parte de algún funcionario o área de la Municipalidad.

Para estos efectos, se consideran dentro del concepto de “proveedores” a cualquier persona natural o jurídica que mantenga un contrato con la Municipalidad de Lo Barnechea, a sus empleados y a las empresas que estos contraten a su vez para proveer los productos o prestar los servicios al Banco (“subcontratistas”).

Los denunciantes deberán informar a través del Canal Ético de Denuncias cualquier conducta de que tengan conocimiento durante la ejecución del contrato.

Por su parte, cada proveedor se obliga a informar a sus empleados y a sus subcontratistas de la existencia de un Canal Ético de Consultas y Denuncias, así como a instruir a sus subcontratistas a que informen de ello a sus empleados.

Las consultas o denuncias deberán ser presentadas a través del sitio web:
<https://canaletico.lobarnechea.cl/>

Las denuncias efectuadas deberán ser veraces y proporcionadas, no pudiendo ser utilizado este mecanismo con fines distintos de aquellos que persigan el cumplimiento de la normativa vigente. La identidad del denunciante y el contenido de la denuncia será considerada como información confidencial para la Municipalidad de Lo Barnechea y, por lo tanto, no será comunicada, en ningún caso, al denunciado.

Sin perjuicio de lo anterior, la información antes indicada podrá ser entregada al Ministerio Público o a los Tribunales de Justicia, en la medida que fuera requerida por tales autoridades, o debido al cumplimiento de la obligación de denunciar un delito establecida para los funcionarios públicos de la Municipalidad de Lo Barnechea.

BASES TÉCNICAS
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”

1. ANTECEDENTES GENERALES

La municipalidad de Lo Barnechea para efectos de contar con un servicio ininterrumpido de la plataforma de telefonía IP requiere contratar los servicios de soporte y mantenimiento del hardware y software necesario para la correcta operación de la plataforma de telefonía IP, la cual, en su infraestructura principal se encontrará instalada en el data center de la municipalidad y sala técnica del edificio de la Dirección de Desarrollo Comunitario, ambos edificios ubicados en la comuna de Lo Barnechea.

De este modo, el municipio requiere el servicio de soporte y mantenimiento integral de su plataforma de telefonía IP, que deberá contemplar el soporte de la totalidad del equipamiento de hardware y software para la operación del sistema, en particular la provisión, instalación y mantenimiento de las centrales telefónicas IP, y las actualizaciones de firmware, Sistemas Operativos y Software necesarias que garanticen la correcta operación de la plataforma. **A excepción de los equipos telefónicos que no se requerirá ningún otro tipo de mantención ni soporte para efectos de la presente licitación.**

Además, se requiere la provisión de otros requerimientos para habilitar nuevas funcionalidades a la plataforma de telefonía IP, tales como: Grabadora de llamadas, IVR, Comunicación Unificada, entre otros.

Se considera un parámetro evaluable que los proveedores que participen en la presente licitación cuenten con experiencia comprobable en la realización de proyectos en el ámbito de proyectos de telefonía IP de similares características.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA IP A MANTENER

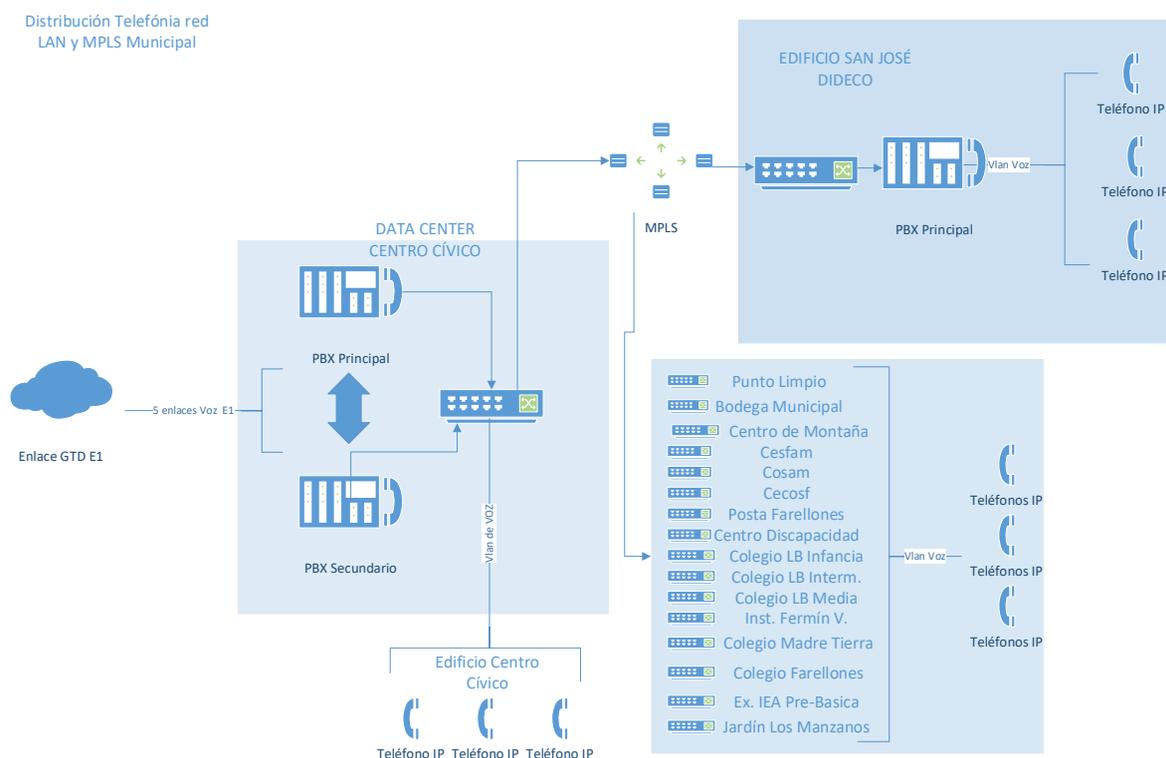
Las características generales de la plataforma de telefonía IP de la Municipalidad de Lo Barnechea son las siguientes:

DISPOSITIVO	CARACTERÍSTICAS	UBICACIÓN EQUIPAMIENTO
2 OmniPBX Enterprise ALCATEL. R12.4	Plantas telefónicas en topología redundante.	DataCenter Centro Cívico
1 OmniPBX Enterprise ALCATEL. R12.3.1-m4. 501-12-a-cl-c0	Plantas telefónicas para supervivencia local.	Sala técnica Piso 3 Edificio San José DIDECO.
900 teléfonos de escritorio Marca ALCATEL SIP e IP.	Teléfonos de escritorio: Marca: Alcatel Lucent	
	MODELO	CANTIDAD
	SIP 8001	411
	IpTouch 4028	161
	IpTouch 4068	3
	Equipos telefónicos Alcatel Ip Touch 8038.	10
	IpTouch 8068	25
		<ul style="list-style-type: none"> - MUNICIPALIDAD (Centro Cívico, Punto Limpio, Bodega Municipal, Of. Municipal Centro de Montaña, Edificio San José). - SALUD (CESFAM, COSAM, Posta

DISPOSITIVO	CARACTERÍSTICAS		UBICACIÓN EQUIPAMIENTO
	IpTouch 8008	280	Farellones, CECOF). - EDUCACIÓN (Colegios Municipales).
	IP Softphone Agent Software license	10	
930 licencias de usuario SIP e IP.	MODELO	CANTIDAD	DataCenter Centro Cívico
	Licencia de usuario SIP Premium.	611	
	Licencia de usuario IpTouch	309	
	Licencia Softphone	10	
2 SERVIDORES	Proliant DL 360 Gen10 (Pri-Bkp) v2. PBX Pri, PBX Sec.		DataCenter Centro Cívico
Call Center	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DataCenter Centro Cívico
	-CCdistribution Contac Center Distribution Server license.	3	
	-CCsupervision Contac Center Supervision license.	3	
	-ACR Anv. Call Routing Software License.	1	
	-Java Runtime Env. License	1	
	-External Advanced Call Routing.	1	
	-OmniPBX Enterprise High Contact Center user license	15	

La plataforma con la que cuenta actualmente la Municipalidad se encuentra en modalidad redundante con dos plantas telefónicas sincronizadas operando en el edificio centro cívico, y una tercera planta telefónica para la supervivencia local de los anexos telefónicos del edificio San José donde funciona la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Lo Barnechea.

El esquema referencia de distribución del servicio de voz por la red LAN es el siguiente:



ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Las plantas telefónicas se encuentran conectadas a enlaces MPLS (Principal y Respaldo) SIP TRUNK de 150 canales del proveedor GTD, que convergen en el edificio centro cívico, con 9 centenas telefónicas y números especiales configurados de acuerdo con la siguiente tabla:

PREFIJO	INICIO	FIN
22 307	1501	1599
22 757	3101	3199
22 757	3200	3299
22 757	3300	3399
22 757	3400	3499
22 757	3500	3599
22 827	3700	3799
22 827	3800	3899
22 483	1300	1399
NÚMEROS ESPECIALES		
Anexos Virtuales	4001	4199
Agentes Call Center	5300	5399
Número atención Call Center área Municipal	22 757 3100	22 757 3100
Número atención Call Center 22 757 área Salud	22 757 3500	22 757 3500
Línea 800	800 387 222	800 387 222

Call Center: La Municipalidad de Lo Barnechea cuenta con 2 mesas centrales de atención telefónica para 10 operadoras (Agentes telefónicas). Para desarrollar estos servicios, se encuentran configurado un sistema de Call Center, con un funcionamiento diferenciado entre la atención para la mesa los servicios municipales (5 agentes), los servicios del área de la salud municipal (5 agentes), adicionalmente de manera opcional se habilitan (5 agentes) para servicios temporales que requiera la Municipalidad tales como la mesa campaña de permisos de circulación u otros, permitiendo realizar supervisión y gestión por sobre los indicadores obtenidos. Adicionalmente se administra un numero 800 para servicios municipales.

Todas las funcionalidades, configuraciones, hardware y software (licencias) anteriormente descritos en la plataforma existente deberán ser mantenidos por el proveedor adjudicado.

Los oferentes deben ser representantes oficiales o de la marca de los equipos ofrecidos, lo cual debe ser acreditado con un certificado emitido por el fabricante.

Cabe destacar que todas las tareas de mantención de la plataforma, que impliquen bajar uno o varios servicios de la plataforma, deberán realizarse fuera del horario de funcionamiento de la Municipalidad, esto es, de lunes a viernes de 18:00 a 06:00 hrs. y fines de semana, con la respetiva coordinación con el ITS del contrato

1.2. CONDICIONES TÉCNICAS DE OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA

Las siguientes condiciones técnicas son las proporcionadas para la operación de la plataforma de telefonía IP alojada en el Data Center Institucional de la Municipalidad.

Las presentes especificaciones técnicas fijan la modalidad operacional para la ejecución de cualquier trabajo de mantención de la plataforma de telefonía IP en el edificio Centro Cívico, ubicado en Av. El rodeo 12.777 y edificio San José de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), ubicado en Av. Raúl Labbé 13.989.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Factibilidad Eléctrica:

- a) Dispone de las condiciones adecuadas y un punto eléctrico (220V) con respaldo de UPS y generador, evitando el paso por 0 de los equipos.
- b) Piso de la sala libre de fuentes de tensiones electrostáticas.

Factibilidad Red LAN:

Las comunicaciones de la plataforma de telefonía IP, es soportada por una plataforma de Switch de Borde Marca Alcatel Modelos OS6450-P24, OS6450-P48 y Cisco Modelo SF300-24PP 24-Port y 48-Port 10/100 PoE+, los cuales cuentan con las siguientes características:

SWITCH MARCA ALCATEL

- a) OS6450-P24 Gigabit Ethernet chassis in a 1U form factor with 24 PoE 10/100/1000 BaseT ports, 2 fixed SFP+ 1G/10G*) ports and one expansion slot for optional stacking or uplink modules. 10G* uplink speed and metro feature set requires license upgrade.
- b) OS6450-P48 Gigabit Ethernet chassis in a 1U form factor with 48 PoE 10/100/1000 BaseT ports, 2 fixed SFP+ 1G/10G*) ports and one expansion slot for optional stacking or uplink modules. 10G* uplink speed and metro feature set requires license upgrade.
- c) Modelos de 24 puertos y 48 puertos, Power over Ethernet (PoE), sin PoE y 24 puertos de fibra dos Interfaces (SFP +) 10 GB
- d) Escalabilidad desde 24 hasta 384 puertos Gigabit y 16 puertos 10GigE
- e) Compatibilidad con IEEE 802.3af y IEEE 802.3at PoE
- f) Alimentación Interna AC o CC o redundantes
- g) La habilitación e instalación de la Plataforma de Telefonía IP deberá ser ejecutada de acuerdo con las normas y especificaciones indicadas en las presentes Bases Técnicas.

SWITCH MARCA CISCO

- a) Switch L3.
- b) Tipo de Switch Gestionado.
- c) Cantidad de puertos básicos de conmutación RJ-45 Ethernet 24 y 48
- d) Puertos tipo básico de conmutación RJ-45 Ethernet Fast Ethernet (10/100)
- e) Tecnología de cableado ethernet de cobre 1000BASE-T, 100BASE-TX, 10BASE-T
- f) Cantidad de puertos Fast Ethernet (cobre) 24 y 48
- g) Estándares de red IEEE 802.1D, IEEE 802.1p, IEEE 802.1Q, IEEE 802.1s, IEEE 802.1w, IEEE 802.1x, IEEE 802.3, IEEE 802.3ab, IEEE 802.3ad, IEEE 802.3af, IEEE 802.3at, IEEE 802.3u, IEEE 802.3x, IEEE 802.3z
- h) Soporte de VLAN
- i) Certificación UL (UL 60950), CSA (CSA 22.2), CE mark, FCC Part 15 (CFR 47) Class A
- j) Voltaje de entrada AC 100-240V
- k) Frecuencia de entrada AC 47/63 Hz
- l) Consumo energético 27,9W
- m) Número de fuentes de alimentación 1
- n) Energía sobre Ethernet (PoE)
- ñ) Alimentación mediante Ethernet Plus (PoE +) Cantidad de puertos 24
- o) Potencia a través de Ethernet (PoE) Presupuesto 180W

Para la distribución de conectividad de los anexos se dispone de una VLAN de Voz dentro de la red LAN y MPLS de la municipalidad de Lo Barnechea.

2. PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTO:

Los requerimientos serán enviados formalmente al proveedor, por parte del ITS del contrato o quien lo subrogue. El proveedor deberá tener la capacidad de aceptar y atender requerimientos de manera secuencial tantas veces como estime conveniente la Municipalidad y, además se podrán solicitar hasta 3 requerimientos en paralelo de diversa dificultad.

La presentación del requerimiento por parte del ITS del contrato será el hito que desencadene los tiempos asociados y que deberá cumplir el contratista. El envío de estos requerimientos se puede realizar en cualquier momento del contrato, luego de la implementación.

3. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN

El servicio requerido deberá permitir la continuidad operativa de la plataforma de telefonía IP, de manera de no sufrir interrupción ni fallas atribuibles a falta de mantención y soporte.

Para lo anterior, el proveedor adjudicado, dentro de los primeros 5 días de vigencia del contrato, deberá presentar un plan de mantenimiento, que a lo menos deberá incluir una revisión de software y hardware cada 4 meses, de manera de anticipar posibles fallas en la plataforma.

De igual manera el proveedor adjudicado deberá ejecutar tareas de monitoreo y revisión periódicas de la plataforma e informar de inmediato al ITS del contrato en caso de detectar una anomalía o posible falla. En caso de presentarse fallas, el proveedor adjudicado deberá considerar dentro de la prestación del servicio (y su oferta económica) el recambio de las piezas o partes que presenten alguna falla mientras dure el contrato, sin costo adicional al ofertado en el Anexo N°3 a propósito del ítem "Soporte y Mantención Integral de la Plataforma de Telefonía IP".

4. PROVISIÓN E INSTALACIÓN DE TELÉFONOS CON FALLAS Y TELÉFONOS NUEVOS

Con el fin de reemplazar teléfonos con fallas, el proveedor una vez adjudicado y firmada el acta de inicio de los servicios tendrá un plazo máximo de 30 días corridos para la entrega de **150 teléfonos configuración 1**, los cuales serán pagados conforme a los valores ofertados en el anexo N°2 para teléfonos y licencias SIP e IP.

El pago de los 150 teléfonos se realizará una vez estos sean recepcionados de manera conforme por el ITS del contrato y su valor será calculado conforme al valor unitario estipulado para teléfonos configuración 1 en el anexo N° 2.

El personal técnico de la municipalidad realizará la instalación física y configuración de los teléfonos, por lo que el proveedor adjudicado deberá disponer del soporte en caso de que se presenten fallas en la operación de los anexos o en lo nuevos teléfonos.

Los teléfonos solicitados no se requieren con cables UTP User Cord, estos serán provistos por la municipalidad para su instalación.

5. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN PREVENTIVA

El proveedor adjudicado deberá disponer de la asistencia técnica preventiva y soporte de fabrica que permita el funcionamiento correcto e ininterrumpido de la plataforma de telefonía IP, motivo por el cual deberá realizar como mínimo las siguientes tareas:

- a) **Soporte:** (cambios de configuraciones) vía acceso remoto o en terreno. La municipalidad solicitará a través del Centro de Atención a Clientes (mesa de ayuda), el acceso en forma remota o visita presencial el acceso al sistema de comunicaciones para el cambio de alguna facilidad telefónica, las actividades se realizarán en horario hábil, esto es, de lunes a viernes entre 08:30 a 17:30 horas. Sin perjuicio de lo anterior, el proveedor adjudicado deberá disponer de una plataforma permanente (24/7) de servicios o centro de atención al cliente o mesa de

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

ayuda, compuesto por personal calificado y certificado que pueda responder de forma rápida y eficaz los requerimientos reportados.

- b) Mantenición Preventiva:** El proveedor adjudicado deberá realizar como mínimo 3 mantenencias preventivas al año, de las cuales 2 se podrán realizar en un horario entre las 08:30 y 17:30 horas, para estos efectos "horario hábil", siempre y cuando no se provoque interrupción del servicio y 1 en horario extraordinario, el cual corresponde a cualquier hora fuera del horario hábil.

La mantención preventiva se encuentra orientada preferentemente a chequear los sistemas de comunicaciones bajo condiciones de alto tráfico y alta carga, en otras palabras, a pleno funcionamiento. Las siguientes actividades se realizarán en visitas en horario hábil y se deberá ejecutar las siguientes tareas y acciones:

- Ejecución planificada de modificaciones de programaciones.
- Revisión del estado general de los sistemas de comunicaciones a fin de detectar posibles anomalías.
- Revisión de los reportes de errores y/o incidentes entregados por los sistemas de comunicaciones, a fin de ejecutar las acciones correctivas pertinentes.
- Revisión del estado de las troncales y/o enlaces externos.
- Actualización y respaldo de la programación (base de datos). Actividad que puede ser realizada vía acceso remoto o en sitio.
- Ejecución de programas de mantenimiento en línea.
- Entrevista del Técnico con el encargado del sistema de comunicaciones o ITS de la municipalidad, con el objeto de recoger inquietudes y sugerencias.

- c) Limpieza Preventiva:** Una vez por año, el oferente adjudicado deberá realizar una limpieza de los sistemas de comunicaciones para evitar problemas de contactos, aumento de la temperatura por falta de limpieza de los filtros, fallas en los elementos y chequeo de los equipos de respaldo de alimentación eléctrica (bancos de baterías, UPS, etc.).

Las actividades mínimas para realizar en estas visitas deberán ser las siguientes:

- Revisión de los reportes de errores y/o incidentes entregados por el sistema de comunicaciones, a fin de ejecutar las acciones correctivas pertinentes.
- Actualización y respaldo de la programación (base de datos).
- Limpieza del sistema de comunicaciones.
- Ejecución de programas de mantenimiento off-line.
- El proveedor deberá hacer entrega de un informe técnico con los resultados del trabajo y las recomendaciones que correspondan al ITS del contrato.

- d) CallCenter:** El sistema de CallCenter en operación consiste en una operadora automática, con grabaciones personalizadas que redirige las llamadas a los agentes definidos por la Municipalidad. El proveedor adjudicado deberá mantener, administrar y configurar el sistema de CallCenter según las necesidades de la Municipalidad así lo requieran, y las funcionalidades del sistema lo permitan.

- e) Firmware PBX:** El proveedor deberá mantener durante toda la vigencia del contrato la PBX actualizada al último reléase de actualizaciones recomendadas por el fabricante, con el fin de garantizar la operación del software de la PBX.

6. SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN CORRECTIVA

Procederá la mantención correctiva en aquellos casos en que se detecte una falla, momento en el cual el proveedor deberá considerar como primer objetivo restablecer el servicio a su condición normal. Adicionalmente, el proveedor deberá realizar un diagnóstico remoto, en caso de contar con esta facilidad. Si la solución remota al problema presentado no es posible, se deberá enviar al

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

personal técnico a las dependencias de la municipalidad, provisto de los elementos y repuestos necesarios para la solución de dicho problema.

El proveedor deberá considerar para toda la duración del contrato, el correspondiente soporte de fábrica, de acuerdo con la información técnica de la plataforma.

Los plazos para solucionar la falla serán de acuerdo con lo señalado de acuerdo con los niveles de servicio señalados en el siguiente número

6.1 Niveles de Servicio

El proveedor que resulte adjudicado para ejecutar el proyecto deberá ofrecer por un periodo de 60 meses el servicio de soporte y mantención correctiva de todo el equipamiento (hardware y software) que forme parte de su oferta, con el objeto de cumplir con los siguientes niveles de servicio:

DESCRIPCIÓN	NIVELES DE SERVICIO
SOPORTE CORRECTIVO MAYOR	
Tiempo máximo de resolución ante fallas	No debe superar las 4 horas corridas, en la entrega de solución.
SOPORTE CORRECTIVO MENOR	
Tiempo máximo de resolución ante fallas	No debe superar las 8 horas corridas, en la entrega de solución.

El soporte correctivo mayor, corresponde al reporte de las siguientes fallas:

- ✓ Fuera de Servicio de una o más Consolas de Operadora CallCenter.
- ✓ Fuera de Servicio SIP TRUNK.
- ✓ Fuera de Servicio del 5% de los anexos o más.
- ✓ Falla que afecte al personal directivo de la municipalidad (Alcalde y/o Directores).

De manera de dar prioridad a la solución, el ITS del contrato de común acuerdo con el proveedor podrá dar el nivel de soporte correctivo mayor en caso de ser requerido por el servicio.

El soporte correctivo menor, corresponde a cualquier otro requerimiento que no sea considerado con el nivel más alto por el ITS del contrato.

Para notificar los incidentes que se produzcan durante el periodo de ejecución del contrato, el ITS del contrato o quien este designe realizará una llamada o enviará un mail al correo electrónico que el oferente determine. Una vez realizada la comunicación, el oferente deberá enviar un correo electrónico con el número de incidente para el seguimiento correspondiente o contactar de manera telefónica al ITS del contrato.

Si la solución del incidente reportado supera el plazo previamente definido, el contratista deberá informar y fundamentar dentro del plazo indicado en la tabla de arriba, los tiempos de solución. Estos tiempos de solución pueden ser aprobados o rechazados por el ITS del contrato, en virtud de los antecedentes disponibles y la urgencia del servicio. En este caso se aplicarán las multas correspondientes y definidas en el cuadro de multas.

7. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA TELEFÓNICO

El sistema de administración de la plataforma de telefonía IP, Omnivista 8770 R4.2 y Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition permite la gestión de los recursos telefónicos de la Municipalidad, con lo que a través de estas plataformas se realizan cambios de configuración en tiempo real y se obtienen reportes detallados de las llamadas.

Como parte del soporte mensual requerido, el proveedor deberá mantener y administrar dichas plataformas y gestionar la reportaría de la información según los requerimientos de la Municipalidad.

7.1 Requerimientos mínimos que deberá gestionar el proveedor:

- a) Generación de directorio de anexos y sus actualizaciones.
- b) Medición y entrega de reportes de tráfico hacia y desde la red pública.
- c) Visualización de mensajes o avisos de falla en el sistema.
- d) Obtener reportes de programación.
- e) Recolectar datos de tráfico y tarificación.
- f) Extracción de reportes de tarificación personalizados.
- g) Recolectar, procesar, distribuir y notificar las alarmas y eventos.
- h) Calendarizar las tareas, según requerimientos del administrador.
- i) Generar Reporte Fallas.
- j) Generar Reporte Alarmas.
- k) Generar Reporte de Topología.
- l) Modificar configuraciones y ajustes del sistema acorde a las necesidades de la Municipalidad de Lo Barnechea.

8. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE TARIFICACIÓN TELEFÓNICO.

La plataforma de telefonía IP, posee una herramienta de tarificación de cada llamada externa realizada desde la Municipalidad de Lo Barnechea. El proveedor adjudicado deberá realizar la administración de esta herramienta en función de generar la reportaría que la Municipalidad requiera, como parte del soporte mensual.

8.1. Requerimientos mínimos que deberá gestionar el proveedor:

- a) Monitorear la función de tarificación del total de anexos de la Municipalidad.
- b) Generar reportes en caso de ser requeridos por la Municipalidad.
- c) Ofrecer la opción de exportar todos los reportes a Excel como mínimo.
- d) Entregar reportaría en formato Excel con trazabilidad de llamadas, con registro en el centro de costo establecido.
- e) Modificar configuraciones y ajustes del sistema acorde a las necesidades de la Municipalidad de Lo Barnechea.

8.2. Los reportes mínimos para entregar deben poseer al menos lo siguiente:

- a) Reporte de llamadas por anexos asociados a un centro de costo.
- b) Reporte por códigos de autorización asociados a centros de costo.
- c) Reporte de gastos por usuario y todos sus anexos asociados.
- d) Reporte de gastos por anexos y por números más discados.
- e) Reporte de gastos por tipo de llamada (Móviles, LDI, SLM, etc.).
- f) Reporte de gastos por tipo de llamada (Asociadas al número 800 387 222).

9. CAPACITACIÓN TÉCNICA DE PERSONAL MUNICIPAL

Será de responsabilidad del contratista realizar las capacitaciones necesarias al personal municipal para asegurar el normal y correcto uso de la plataforma. La referida capacitación deberá reiterarse en la forma, horario y frecuencia que disponga la unidad municipal supervisora del contrato, debiendo cumplir con lo siguiente:

- a) Capacitación para todos los usuarios del sistema, en forma programada y por grupos.
- b) Entregar instructivo de operación rápida, de fácil entendimiento para el usuario.
- c) Incluir una capacitación técnica especializada del sistema ofertado, para tres funcionarios del departamento TI municipal.
- d) Instalación y capacitación para funcionarios del área de Experiencia de Servicios en la

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

generación de informes y reportes del sistema OmniTouch Contact Center Standard Edition, según sea requerido.

El personal TI de la Municipalidad deberá quedar capacitado y habilitado para ejecutar como mínimo las siguientes tareas:

- a) Configuración de Teléfonos y plataforma.
- b) Programación de utilidades en los teléfonos.
- c) Habilitación y restricción de servicios.
- d) Agregar o eliminar anexos.
- e) Uso de reporte para el monitoreo del sistema.
- f) Uso del sistema de turificación.

10. HORARIO DE MANTENCIÓN Y SOPORTE CUANDO SE REQUIERA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Para efectos de la correcta ejecución del contrato, el proveedor adjudicado deberá considerar que, para el caso de todas las tareas de mantenimiento, soporte o cualquier otra incluida en las presentes bases con respecto a la plataforma de telefonía IP que requieran alguna interrupción del servicio deberán ser realizadas en un horario de Lunes a Viernes de 18:00 a 06:00 hrs. y fines de semana. En el caso que el servicio se vea interrumpido en un horario diferente al señalado precedentemente, se cursará la multa correspondiente, a excepción que concurra la causal señalada a continuación.

Solamente para casos debidamente fundados y previa aprobación del ITS, se podrán programar mantenciones en otro horario.

11. OTRAS CONSIDERACIONES:

Para la buena ejecución de los servicios contratados, el proveedor adjudicado deberá cumplir como mínimo con las siguientes consideraciones:

- a) Los trabajos deben ser debidamente certificados y garantizados por el periodo de duración del contrato, en cuyo período, el oferente responderá por cualquier falla, ya sea de funcionamiento, de material o atribuible a la calidad del trabajo realizado. De lo contrario se considerará un trabajo deficiente o incompleto, motivo por el cual se cursará la multa correspondiente.
- b) En el caso de las visitas técnicas a las dependencias de la municipalidad, el proveedor adjudicado deberá disponer del personal técnico considerando lo siguiente:
 - i. Debe coordinar con el ITS del contrato el día y horario que se ejecutaran las tareas de mantención y soporte de la plataforma, así como el listado de las personas responsables de cada tarea.
 - ii. Todo el personal debe ingresar y transitar por las dependencias de la municipalidad debidamente identificado, con su respectiva credencial del proveedor y su nombre a la vista.
 - iii. El proveedor es responsable de todas de las acciones y comportamientos de su personal dentro de las dependencias de municipalidad de Lo Barnechea, cualquier acción indebida será responsabilidad del proveedor asumir los daños y perjuicios provocados a la municipalidad y/o a sus funcionarios.
- c) Todo el personal que preste el servicio de soporte y/o mantención en las dependencias municipales deberá contar con los conocimientos idóneos para las funciones que deban cumplir con motivos del presente contrato. En caso de que el ITS del contrato estime que el personal designado por el contratista no tiene dichos conocimientos idóneos para las tareas que desempeña, podrá solicitar el cambio del personal.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

- d) El proveedor deberá definir un encargado y coordinador del contrato, quien deberá velar por la prestación de un buen servicio, conforme a los requerimientos estipulados en las bases de licitación, además será responsable de estar en contacto y coordinación con el ITS de la municipalidad, así como también deberá asistir a reuniones telemáticas o presenciales conforme lo solicite formalmente el ITS del contrato.

12. OTROS REQUERIMIENTOS

La municipalidad durante todo el periodo de ejecución del contrato podrá solicitar cualquiera de los siguientes otros requerimientos señalados en los números siguientes de las presentes bases, los que serán pagados conforme a los valores ofertados en el Anexo N°2.

En caso de que alguno de los servicios para su implementación requiera uno o más servidores, la municipalidad proporcionará las máquinas virtuales en el VMware vSphere institucional y las licencias de sistema operativo Windows Server requeridas.

Para todas las solicitudes de otros requerimientos, el proveedor deberá entregar e implementar, dentro del plazo de 30 días corridos desde la solicitud formal a través de correo electrónico que realice el ITS del contrato, los cuales se encuentran descritos en las presentes bases en los números; 13 "Equipos Telefónicos Nuevos y Licencias", 14 "Grabadora de Llamadas", 15 "Comunicación Unificada", 16 "Respuesta de voz interactiva IVR", 17 " Implementación enlace SIP TRUNK y Centena Adicional" y, 18 "Servicios de Horas de Ingeniería".

13. EQUIPOS TELEFÓNICOS NUEVOS Y LICENCIAS ADICIONALES

Para efectos de mantener la continuidad operativa de los equipos telefónicos, se podrán requerir teléfonos adicionales y sus respectivas licencias en cualquier momento del contrato con el fin de reemplazar dispositivos que presentes fallas o para agregar nuevos anexos, por lo que será requisito básico para todos los modelos de aparatos telefónicos ofrecidos, la visualización de Identificador de llamadas internas o externas, recibidas y efectuadas. Los aparatos telefónicos deben mostrar el número de teléfono de la llamada entrante independiente si la llamada es interna o externa.

El plazo de implementación de los teléfonos nuevos y las licencias adicionales será el indicado en el numeral 4 de estas Bases.

Los proponentes deberán ofertar cuatro (4) tipos de equipos telefónicos IP y (2) tipos de licencias, de la marca Alcatel conforme a las siguientes especificaciones:

CONFIGURACIÓN	PERFIL USUARIO
Teléfono Conf. 1	Administrativo
Teléfono Conf. 2	Diseñadores – Arquitectos-
Teléfono Conf. 3	Operadoras Telefónicas
Teléfono Conf. 4	Directores
Licencias	Teléfonos SIP.
Licencias	Teléfonos IP.

13.1 Teléfono Configuración 1 (Administrativo)

- a) Teléfono Alcatel DeskPhone Gama Basic ALE-2 o equivalente técnico o similar.
- b) Compatibilidad de alimentación por Ethernet (PoE, Power over Ethernet).
- c) Compatible con el protocolo SIP.
- d) Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 100/1000 Mbps.
- e) Función de Altavoz.
- f) Función de Conferencia.
- g) Función de desvío de llamadas.
- h) Función de Transferencia de llamadas.
- i) Identificador de Llamadas.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

- j) Retención de Llamadas.
- k) Manos libres, parlante, micrófono, control de volumen, soporte de auricular.
- l) Conector para cintillo.
- m) Búsqueda en Directorio Corporativo. (Se aceptará Software).

13.2 Teléfono Configuración 2 (Diseñadores – Arquitectos-Jefaturas)

- a) Teléfono Alcatel DeskPhone Gama Essential ALE-20 o equivalente técnico o similar.
- b) Compatibilidad de alimentación por Ethernet (PoE, Power over Ethernet).
- c) Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 1000 Mbps.
- d) Función de Altavoz.
- e) Función de Conferencia.
- f) Función de desvío de llamadas.
- g) Función de Transferencia de llamadas.
- h) Identificador de Llamadas.
- i) Retención de Llamadas.
- j) Manos libres, parlante, micrófono, control de volumen, soporte de auricular.
- k) Conector para cintillo.
- l) Búsqueda en Directorio Corporativo.
- m) Debe incluir teclado alfabético, independiente al teclado numérico genérico de 12 teclas.

13.3 Teléfono Configuración 3 (Operadores Telefónicos)

- a) Teléfono Alcatel DeskPhone Gama Essential ALE-30h o equivalente técnico o similar.
- b) Compatibilidad de alimentación por Ethernet (PoE, Power over Ethernet).
- c) Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 1000 Mbps.
- d) Función de Altavoz.
- e) Función de Conferencia.
- f) Función de desvío de llamadas.
- g) Función de Transferencia de llamadas.
- h) Identificador de Llamadas.
- i) Retención de Llamadas.
- j) Manos libres, parlante, micrófono, control de volumen, soporte de auricular.
- k) Conectar para cintillo.
- l) Búsqueda en Directorio corporativo. (Hardware)
- m) Factibilidad de agregar módulo de expansión.
- n) Botonera programable.
- o) Debe incluir Módulo de expansión mínimo 18 botones EM-200 o similar.
- ñ) Cintillo (Se debe incluir el correspondiente cintillo monoaural, por cada teléfono de este tipo).
- p) Debe incluir teclado alfabético, independiente al teclado numérico genérico de 12 teclas.

13.4 Teléfono Configuración 4 (Directores)

- a) Teléfono Alcatel DeskPhone Gama Enterprise ALE-400 o equivalente técnico o similar.
- b) Compatibilidad de alimentación por Ethernet (PoE, Power over Ethernet).
- c) Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 100/1000 Mbps.
- d) Función de Altavoz.
- e) Función de Conferencia.
- f) Función de desvío de llamadas.
- g) Función de Transferencia de llamadas.
- h) Identificador de Llamadas.
- i) Retención de Llamadas.
- j) Manos libres, parlante, micrófono, control de volumen, soporte de auricular.
- k) Conector para cintillo.
- l) Búsqueda de Directorio corporativo. (Hardware).
- m) Factibilidad de agregar módulo de expansión.
- n) Botonera programable.
- o) Pantalla a color.
- ñ) Auricular inalámbrico, Wireless o Bluetooth. Con funcionalidad de aceptar y cortar llamadas.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

p) Debe incluir teclado alfabético, independiente al teclado numérico genérico de 12 teclas.

Cuadro resumen de características equipos telefónicos

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS	CONF.1	CONF.2	CONF.3	CONF.4
Compatibilidad de alimentación por Ethernet (PoE, Power over Ethernet).	✓	✓	✓	✓
Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 100/1000 Mbps.	✓			
Switch Ethernet incorporado, velocidad de transmisión 1000 Mbps.		✓	✓	✓
Función de Altavoz.	✓	✓	✓	✓
Función de Conferencia.	✓	✓	✓	✓
Función de desvío de llamadas.	✓	✓	✓	✓
Función de Transferencia de llamadas	✓	✓	✓	✓
Identificador de Llamadas.	✓	✓	✓	✓
Retención de Llamadas.	✓	✓	✓	✓
Manos libres, parlante, micrófono, control de volumen.	✓	✓	✓	✓
Conector para cintillo.	✓	✓	✓	✓
Búsqueda de Directorio corporativo. (Software)	✓			
Búsqueda de Directorio corporativo. (Hardware)		✓	✓	✓
Factibilidad de agregar módulo de expansión.			✓	✓
Función Jefe – Secretaria				✓
Botonera programable			✓	✓
Auricular inalámbrico, Wireless o Bluetooth				✓
Pantalla Color				✓
Módulo de expansión			✓	✓
Módulo de expansión mínimo 18 botones EM-200			✓	
Cintillo			✓	
Teclado alfabético incorporado		✓	✓	✓

Los teléfonos solicitados no se requieren con cables UTP User Cord, estos serán provistos por la municipalidad para su instalación física en los puestos de trabajo.

14. GRABADORA DE LLAMADAS

Con el fin de permitir el monitoreo de llamadas del Call Center, se podrá requerir agregar esta funcionalidad a la plataforma de telefonía IP, considerando en la solución solo equipos telefónicos IP, con el fin de grabar llamadas para 10 anexos, las cuales deberán ser implementadas e instaladas en plazo de 30 días corridos a contar del requerimiento del ITS.

En caso, de que se solicite por la Municipalidad el presente otro requerimiento de grabadora de llamadas, el proveedor adjudicado, deberá configurar una alerta de voz informando al usuario, que la llamada será gravada.

La solución ofertada debe incluir como mínimo lo siguiente:

14.1 Licenciamiento

- Bolsa de 10 licencias de Grabación, para llamadas del Call Center. Las 10 licencias requeridas, serán utilizadas y configuradas única y exclusivamente para los anexos telefónicos utilizados y asignados para el servicio de Call Center.
- El licenciamiento debe ser acorde a la marca de la plataforma de telefonía IP de la Municipalidad marca Alcatel.
- Soporte de Fabrica mientras dure el contrato.

- Se debe integrar de manera transparente con los servicios de Alcatel-Lucent

14.2 Servicios profesionales para la configuración y puesta en producción

- El proveedor adjudicado deberá considerar todos los servicios profesionales para la puesta en producción de la herramienta de grabación.
- Se deberá considerar la capacitación para el departamento TIC y Experiencia de Servicios (5 funcionarios) necesaria para la administración de la herramienta con el fin de tener acceso a las grabaciones.

14.3 Características mínimas requeridas para la herramienta de grabación

- **Grabación:** Debe permitir grabar llamadas entrantes y salientes en múltiples formatos (MP3, GSM6.10, WAV, otros).
- Debe permitir la grabación entrante y saliente para cualquier extensión IP, incluyendo las de agentes remotos ubicados fuera del sistema central.
- Debe permitir el cifrado (encriptada) de las llamadas limitando el acceso a personal no autorizado.
- Debe permitir la monitorización discreta a distancia.
- Debe permitir la administración de la herramienta a través de una interfaz web.
- Debe permitir almacenar las grabaciones en discos duros externos o SAN.
- Debe mantener una grabación online de a lo menos 15 días corridos, posterior a esto serán traspasadas a un Storage de la Municipalidad
- Debe mantener un registro de llamadas de a lo menos 15 días corridos, posterior a esto serán traspasadas a un Storage de la Municipalidad.

14.4 Servicio de soporte mensual para la herramienta de grabación

Con el fin de mantener la continuidad operativa de la herramienta durante toda la ejecución del contrato, el proveedor deberá ofertar el mantenimiento mensual cumpliendo con lo siguiente como mínimo:

- Monitoreo de la operación correcta de la herramienta.
- Solución de fallas.
- Configuraciones requeridas para la administración correcta para agregar o modificar anexos a las grabaciones.
- Capacitaciones en caso de ser requerido por la Municipalidad a nuevos funcionarios que requieran administrar la herramienta.
- En general el proveedor deberá cumplir con los mismos requerimientos solicitados en el numeral 3 de las presentes bases técnicas.
- Carga de nuevas licencias IP o SIP en caso de ser requerido, sin costo adicional.

15. COMUNICACIÓN UNIFICADA

Con el fin de permitir a los funcionarios la movilidad manteniendo las funcionalidades de un número único de anexo de contacto fuera de la municipalidad y a través de distintas plataformas, se podrá requerir una aplicación propia o de terceros a la marca Alcatel, con un número de 100 licencias, que permita el objetivo de la comunicación unificada a través de la integración IP con la PBX institucional, las cuales deberán ser implementadas e instaladas en plazo de 30 días corridos a contar del requerimiento del ITS .

Esta aplicación se deberá integrar con la plataforma de telefonía IP considerando las siguientes funcionalidades mínimas:

- a) Podrá ser una aplicación con infraestructura en la nube, híbrida u On-Primise en el data center de la Municipalidad.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

- b) Se deberá integrar con la aplicación Microsoft Teams para la comunicación a través del anexo telefónico.
- c) La aplicación deberá estar disponible para su uso en Pc Windows, MAC OSx, Cliente basado en Web, Smartphone (Android y iOS).
- d) La disponibilidad para el uso de la aplicación no deberá estar sujeta a la activación de conexiones VPN u otras restricciones adicionales, por lo que sole deberá operar con una conexión a internet.
- e) Debe poseer funcionalidades de colaboración mínimas conforme a los siguiente:
 - Contactos: Administración de contactos de múltiples orígenes, permitiendo invitar nuevos contactos, agregar nuevos contactos, todos administrados en la aplicación.
 - Colaboración en equipo: Debe permitir la colaboración en tiempo real entre usuarios a través de grupos, reuniones, chat, etc.
 - Conversaciones: Debe permitir conversaciones uno a uno y conversaciones múltiples a través de grupos.
 - Mensajería instantánea: La herramienta de permitir el chat con un usuario o un grupo de usuarios, con alertas emergentes en los dispositivos (PC, Mac, Smartphone).
 - Estado: Debe permitir definir la disponibilidad en tiempo real. (Online, Ausente, Ocupado, Etc.).
 - Calendario: Compatibilidad para integrar el calendario con Microsoft Exchange Online 365 y Google Calendar.
 - Historial de llamadas: Debe mostrar la información sobre el registro de llamadas de audio de manera cronológica.
 - Conexión a Central IP: La herramienta deberá permitir la conexión a la PBX, con el fin de entregar las siguientes funcionalidades: Acceso a libreta de direcciones corporativa, ver estado de presencia de los contactos en el teléfono, llamar a contactos desde la aplicación, ver el registro de llamadas.

15.1 Licenciamiento de la herramienta.

En caso de que para dar cumplimiento a los requerimientos técnicos mínimos de la comunicación unificada la herramienta disponga de distintos tipos de licenciamiento o perfiles, el proveedor deberá ofertar a valor unitario en el Anexo N° 2 un máximo de 3 tipos de licencias conforme las funcionalidades requeridas para cada usuario.

15.2 Servicio de soporte mensual para la operación de la comunicación unificada.

Con el fin de mantener la continuidad operativa de la herramienta durante toda la ejecución del contrato, el proveedor deberá ofertar el mantenimiento mensual cumpliendo con lo siguiente como mínimo:

- Monitoreo de la operación correcta de la herramienta.
- Solución de fallas.
- Configuraciones requeridas para la administración correcta para agregar o modificar anexos.
- Carga de nuevas licencias en caso de ser requerido sin costo adicional.
- Capacitaciones en caso de ser requerido por la Municipalidad a nuevos funcionarios que requieran administrar la herramienta.
- En general el proveedor deberá cumplir con los mismos requerimientos solicitados en el numeral 3 de las presentes bases técnicas.

16. RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA IVR

Con el fin de mejorar la atención telefónica a los vecinos se podrá requerir la implementación de un sistema IVR compatible con las características técnicas de la plataforma IP de la Municipalidad informadas en las presentes bases técnicas.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Se espera que como mínimo esta tecnología permita un sistema de atención a través de menús de voz configurables, en tiempo real, sin necesidad de intervención humana, además debe permitir la integración para su operación con otras fuentes de datos.

Deberá permitir recopilar dígitos introducidos por el autor de la llamada para permitir que la información se recupere para ser utilizada en variables.

Las opciones de configuración y operación que debe poseer el IVR deben ser las siguientes:

- Correlator de data y Colector de dígitos.
- Lectura y escritura de Bases de Datos.
- Acceso a repositorio de datos externos.
- Posibilidad de establecer flujos condicionados.

16.1. Implementación IVR

El proveedor deberá incluir en la implementación todas las licencias para 10 canales, servicios profesionales de instalación, programación y puesta en servicio para la operación base del IVR y la integración con la plataforma de telefonía IP de la Municipalidad de Lo Barnechea.

En el caso que este servicio sea requerido, el proveedor deberá implementar este servicio en el plazo de 30 días corridos, previo requerimiento del ITS del contrato.

16.2. Servicio de horas de ingeniería para implementación de flujos de atención

El contratista deberá disponer de personal técnico especializado para integraciones y/o actualizaciones de flujos de atención automatizados e integrados con otras aplicaciones y fuentes de datos, con el fin de optimar el uso del IVR de manera de mejorar la experiencia de los usuarios que utilizan el canal telefónico de La Municipalidad.

Para este efecto, el contratista deberá ofertar en el Anexo N°2 en el ítem “hora de ingeniería IVR”, el valor unitario por la prestación de este servicio, para aquellos casos en que la municipalidad requiera la implementación de una automatización en el IVR.

En caso de requerir horas de Ingeniería, el ITS del contrato informará al proveedor el tipo y características del requerimiento, además de establecer reuniones informativas con el ITS para que en base a los requerimientos el proveedor adjudicado cuantifique la cantidad de horas necesarias para tal requerimiento. Con todo, el ITS del contrato podrá objetar la cantidad de horas cuantificadas por el proveedor adjudicado, situación en la cual el proveedor deberá mediante informe fundado justificar la cantidad de horas cuantificadas.

En caso de que las tareas de implementación requieran una integración con una fuente de datos o aplicación de terceros o externa, el proveedor deberá estar disponible y disponer de los recursos necesarios para reunirse con otros proveedores para el logro de los objetivos.

16.3 Servicio de soporte mensual para la operación del IVR.

Con el fin de mantener la continuidad operativa de la herramienta durante toda la ejecución del contrato, el proveedor deberá ofertar el mantenimiento mensual cumpliendo con lo siguiente como mínimo:

- Monitoreo de la operación correcta de la herramienta.
- Solución de fallas.
- Carga de nuevas licencias en caso de ser requerido sin costo adicional.
- Capacitaciones en caso de ser requerido por la Municipalidad a nuevos funcionarios que requieran administrar la herramienta.

- En general el proveedor deberá cumplir con los mismos requerimientos solicitados en el numeral 3 de las presentes bases técnicas.

17. IMPLEMENTACIÓN ENLACE SIP TRUNK Y CENTENA ADICIONAL

Con el fin de contar con un enlace SIP TRUNK y centena como contingencia para fallas que pudiera tener el proveedor del servicio de telefonía, se podrá requerir la implementación de un enlace SIP TRUNK con 30 canales y una nueva centena adicional distinta a las existentes, por lo que no se requerirá portabilidad numérica.

El proveedor deberá considerar el licenciamiento necesario y los servicios profesionales para la implementación de la nueva centena y enlace SIP Trunk a la plataforma de telefonía IP de la Municipalidad.

La implementación de este servicio será, en el plazo de 30 días corridos, previo requerimiento del ITS del contrato.

El proveedor adjudicado no deberá considerar para este servicio, el uso de herramientas del tipo SBC (Session Border Controller). Esta herramienta será requerida al TELCO correspondiente.

17.1 Servicio de soporte mensual enlace Sip Trunk y centena adicional.

Con el fin de mantener la continuidad operativa principalmente del CallCenter de la Municipalidad de Lo Barnechea y el acceso a red pública de telefonía durante toda la ejecución del contrato, el proveedor deberá cumplir con los requerimientos solicitados en el numeral 3 de las presentes bases técnicas

18. SERVICIO DE HORAS DE INGENIERÍA

El contratista deberá disponer de personal técnico especializado para servicios que estén fuera del soporte y/o mantención de la plataforma de telefonía IP, tales como: integraciones y/o crecimiento de la plataforma de telefonía IP y configuración de equipos de comunicación y redes de datos (switch), para efectos de que estos servicios puedan ser requeridos por el ITS durante la ejecución del contrato. El contratista deberá ofertar en el Anexo N°2 en el ítem "hora de ingeniería adicional", el valor unitario por la prestación de este servicio.

En caso de requerir horas de Ingeniería, el ITS del contrato informará al proveedor el tipo y características del requerimiento, en base al cual el proveedor adjudicado deberá cuantificar la cantidad de horas necesarias para tal requerimiento. Con todo el ITS del contrato podrá objetar la cantidad de horas cuantificadas por el proveedor adjudicado, situación en la cual el proveedor deberá mediante informe fundado justificar la cantidad de horas cuantificadas.

19. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información cualquiera sea su naturaleza que se obtenga de la Municipalidad y personas relacionadas en razón de los presente contratos, cualquiera sea el formato y medio a través del cual se haga llegar al proveedor, tendrá el carácter de confidencial. Todo uso que realice el contratista se deberá llevar a cabo dentro del marco establecido por las presentes bases. Por tanto, queda estrictamente prohibido cualquier uso de esa información fuera de dicho marco, o para finalidades distintas al cumplimiento de las obligaciones que emanan para las partes.

El contratista deberá informar inmediatamente, en la forma más expedita posible a la Municipalidad, si tuviere conocimiento de cualquier incidente que pueda ocasionar la fuga, mal uso o apropiación indebida de la información, especialmente tratándose de los datos personales.

En consecuencia, el contratista estará obligado a:

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

- a) Abstenerse de utilizar la información para su propio beneficio o con cualquier otro propósito distinto al de prestar los servicios en los términos y condiciones establecidos en las presentes bases.
- b) Prohibición de revelar información de la Municipalidad a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores, que requieran conocer dicha información a fin de poder prestar el presente servicio.
- c) Adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información.
- d) Adoptar las medidas técnicas y organizativas conducentes a evitar el tratamiento de datos personales fuera del marco de la finalidad asociada al cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, evitando realizar cualquier operación de tratamiento de datos personales no autorizado por el contratante.
- e) Hacerse responsable por los hechos de sus dependientes y personal asociado que hayan entrado en contacto con la información, que impliquen una infracción a los deberes de confidencialidad, reserva y secreto establecidos en el contrato y la legislación vigente.
- f) Informar al municipio sobre cualquier incidente que afecte la confidencialidad de la información y especialmente los datos personales a que se tenga acceso con ocasión del contrato.
- g) Disponer en los contratos de trabajo del personal que preste el servicio sea del contratista o del subcontratista, una cláusula de confidencialidad de la información que conozcan con ocasión del desempeño de su cometido a efectos de dar cumplimiento a los artículos N°7, 9 y 10 de la Ley N°19.628 “sobre protección a la vida privada”.

La infracción a estos deberes será constitutiva de incumplimiento grave a las obligaciones del contrato pudiendo incluso terminarse anticipadamente, cuando la información divulgada y/o apropiada contenga datos sensibles o revistan de una gran importancia para el municipio, lo cual deberá acreditarse mediante informe fundado del ITS del contrato.

Con todo, aún si la información fuera divulgada con antelación a la suscripción del contrato o posteriormente, como resultado de una exigencia de una autoridad judicial o administrativa, el contratante no podrá utilizar la información para finalidades ajenas al contrato. En el caso que por requerimiento de autoridad judicial y/o administrativa el contratista se vea compelido a revelar la información confidencial, deberá notificar de esta circunstancia al municipio, por la vía más expedita posible.

Al momento del término de vigencia del contrato y para efectos de su liquidación, el contratista deberá restituir toda la información relevante y especialmente la información confidencial y toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, medios magnéticos o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma, debiendo cancelar en sus sistemas toda la información a que haya tenido acceso con ocasión del contrato, quedando facultado desde ya el Municipio para verificar esta circunstancia. Lo anterior deberá quedar de manifiesto mediante un acta suscrita por el ITS del contrato y el representante del contratista en la cual se señale expresamente lo anterior.

La obligación de confidencialidad de la información se mantendrá vigente durante los 12 meses posteriores a la fecha de término del Contrato.

20. DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES

La Municipalidad de Lo Barnechea designará a un Inspector Técnico de Servicio, quien será contraparte técnica del presente servicio y mantendrá la comunicación con el proveedor para todos los efectos.

Por otro lado, el contratista deberá designar un responsable del contrato, quien deberá contar con correo electrónico y número de teléfono, los que deberán ser informados al ITS, de manera de mantener y velar por la prestación del buen servicio. Cabe señalar que en atención a la naturaleza

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

de los servicios requeridos y de acuerdo con señalado a propósito de la mesa de ayuda para el servicio de soporte, la disponibilidad de personal para brindar soporte deberá ser 24/7, motivo por el cual el contratista, a través del responsable del contrato, deberá contestar todos los requerimientos planteados por el ITS del contrato, cualquiera sea el día u horario, de existir indisponibilidad del proveedor por cualquier motivo, se cursará la multa correspondiente, lo cual se acreditará mediante correo electrónico enviado por el ITS del contrato.

Con todo el ITS del contrato podrá citar al responsable del contrato a reuniones de trabajo, las cuales serán de asistencia obligatoria. La fecha y hora serán definidas de común acuerdo entre las partes. Toda comunicación entre las partes deberá quedar respaldada mediante correo electrónico.

ANEXO N°1

DECLARACIÓN DE NO ENCONTRARSE INHABILITADO PARA OFERTAR Y/O SUSCRIBIR CONTRATOS CON LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA Y ACEPTACIÓN DE BASES

“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”

ID 2735-175-LR24.

IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE (*)		
OFERTA EN UTP	SI(**):	NO:
RUT DEL OFERENTE		
REPRESENTANTE LEGAL		
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL		
DOMICILIO DEL OFERENTE		
CORREO ELECTRÓNICO (***) OFERENTE		

(*)Nombre personal natural, razón social persona jurídica o individualización de la UTP conforme establece el artículo 67 bis del Reglamento de Compras Públicas.

(**) Deberá acompañar un anexo por cada integrante de la UTP.

(***) Entendiéndose éste como medio oficial de comunicación entre la Municipalidad de Lo Barnechea y el proveedor. En caso de modificación del mismo, este deberá ser informado a la Municipalidad.

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Declaro además, que no me encuentro afecto a ninguna de las inhabilidades establecidas en el artículo 4 de la Ley N° 19.886, ni a aquellas introducidas a través del artículo 35 septies de la Ley N° 21.634, que moderniza la Ley N° 19.886, ni haber sido condenado por delitos prescritos en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica, ni a la establecida en la letra d) del artículo 26 del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 18 de octubre de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211 de 1973. Por último, cumplo con lo dispuesto en el numeral 6.1 del Manual de Prevención del Delito de la Municipalidad de Lo Barnechea aprobado mediante Decreto DAL N° 1301 de 18 de noviembre de 2021.

"Texto modificado y actualizado del art. 4º, Ley 19.886

Artículo 4º.- Podrán contratar con la Administración las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común, Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas, privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años. (Ley 20238, art. Único N°1 a) D.O. 19.01.2008) En caso de que la empresa que obtiene la licitación o celebre convenio registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

El respectivo servicio deberá exigir que la empresa contratada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada, dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar. (Ley 20.238, art. Único N°1 b) D.O. 19.01.2008)

Si la empresa prestadora del servicio, subcontratare parcialmente algunas labores del mismo, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con los requisitos señalados en este artículo.

Cada entidad licitante podrá establecer, respecto del adjudicatario, en las respectivas bases de licitación, la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución de dicho contrato en los términos establecidos en esta ley.

El inciso anterior sólo se aplicará respecto de contratos cuyo objeto sea la adquisición de bienes o la prestación de servicios que el adjudicatario se obligue a entregar o prestar de manera sucesiva en el tiempo.

Ningún órgano de la Administración del Estado y de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. (Ley 20088, artículo 13, D.O 05.01.2006)

Las mismas prohibiciones del inciso anterior se aplicarán a ambas Cámaras del Congreso Nacional, a la Corporación Administrativa del Poder Judicial y a las Municipalidades y sus Corporaciones, respecto de los Parlamentarios, los integrantes del Escalafón Primario del Poder Judicial y los Alcaldes y Concejales, según sea el caso.

Los contratos celebrados con infracción a lo dispuesto en el inciso anterior serán nulos y los funcionarios que hayan participado en su celebración incurrirán en la contravención al principio de probidad administrativa descrito en el numeral 6 del inciso segundo del artículo 62 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que les corresponda.

Sin embargo, cuando circunstancias excepcionales lo hagan necesario, los órganos y empresas referidos en el inciso cuarto podrán celebrar dichos contratos, siempre que se ajusten a condiciones de equidad similares a las que habitualmente prevalecen en el mercado. La aprobación del contrato deberá hacerse por resolución fundada, que se comunicará al superior jerárquico del suscriptor, a la Contraloría General de la República y a la Cámara de Diputados. En el caso del Congreso Nacional la comunicación se dirigirá a la Comisión de Ética del Senado o a la Comisión de Conducta de la Cámara de Diputados, según corresponda y, en el caso del Poder Judicial, a su Comisión de Ética.

Asimismo, el oferente en la presente licitación pública declara bajo juramento:

- 1) Conocer y aceptar las Bases Administrativas Generales y Base Técnicas elaboradas para la licitación pública mencionada precedentemente.
- 2) Conocer los documentos anexos, legislación aplicable y en general todos los documentos que forman parte de esta licitación.
- 3) Haber estudiado los antecedentes y haber verificado su concordancia entre sí.
- 4) Autorizar a la Municipalidad de Lo Barnechea para requerir de los organismos oficiales, compañías de seguros, bancos, fabricantes de equipos o cualquier otra

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

persona, firma o compañía, la información que solicite que diga relación con la presente licitación.

- 5) Estar conforme con las condiciones generales de la licitación.
- 6) Que se obliga a mantener vigente su oferta durante un periodo de 120 días corridos, contados desde la fecha de la apertura de la propuesta.
- 7) Haber verificado la exactitud de los antecedentes proporcionados.
- 8) Que, considerando lo expuesto en el punto N°1.5 de la Instrucción General Nro. 11, de 2013, del Consejo para la Transparencia, informa que los socios o accionistas principales de la persona jurídica oferente, esto es, aquellos que individualmente sean dueños de a lo menos el 10% de los derechos sociales, corresponden a los siguientes:

- i. _____
- ii. _____
- iii. _____
- iv. _____
- v. _____

- 9) Que, el representante legal del oferente de esta licitación declara ser ____ / no ser - ____ cónyuge o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad (abuelo(a), padre, madre, hijo(a), hermano(a), nieto(a)), ni haber celebrado pacto de actuación conjunta mediante el cual tengan poder de voto suficiente para influir en sociedades constituidas en Chile, con ninguna de las Personas Políticamente Expuestas (PEP) que a continuación se indican, sea que actualmente desempeñen o hayan desempeñado uno o más de los siguientes cargos en el último año:

- a) Presidente de la República.
- b) Senadores, Diputados y Alcaldes.
- c) Ministros de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones.
- d) Ministros de Estado, Subsecretarios, Intendentes, Gobernadores, Secretarios Regionales Ministeriales, Embajadores, Jefes Superiores de Servicio, tanto centralizados como descentralizados y el directivo superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- e) Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, Director General Carabineros, Director General de Investigaciones, y el oficial superior inmediato que deba subrogar a cada uno de ellos.
- f) Fiscal Nacional del Ministerio Público y Fiscales Regionales.
- g) Contralor General de la República.
- h) Consejeros del Banco Central de Chile.
- i) Consejeros del Consejo de Defensa del Estado.
- j) Ministros del Tribunal Constitucional.
- k) Ministros del Tribunal de la Libre Competencia
- l) Integrantes titulares y suplentes del Tribunal de Contratación Pública
- m) Consejeros del Consejo de Alta Dirección Pública
- n) Los directores y ejecutivos principales de empresas públicas, según lo definido por la Ley N° 18.045.
- o) Directores de sociedades anónimas nombrados por el Estado o sus organismos.
- p) Miembros de las directivas de los partidos políticos.

FIRMA DEL OFERENTE O DE SU(S)
REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES)

ANEXO N°2
OFERTA ECONÓMICA
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
ID 2735-175-LR24

RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE	
RUT DEL OFERENTE	

SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL PLATAFORMA DE TELEFONIA IP		
Servicio	Ponderación	Valor mensual del servicio (UF) impuestos incluidos
Valor mensual servicio de soporte, mantención integral de Plataforma de Telefonía IP de la Municipalidad de Lo Barnechea, este valor debe considerar todo el mantenimiento preventivo, correctivo, soporte de fábrica según los requerimientos detallados en el numeral 2 de las bases técnicas.	50 %	UF /Mensual

OTROS REQUERIMIENTOS		
Teléfonos y licencias adicionales	Ponderación	Valor unitario (UF) impuestos incluidos
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 1 (Administrativos)	10 %	UF /Unitario
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 2 (Diseñadores – Arquitectos- Jefaturas)		UF /Unitario
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 3 (Operadores Telefónicos)		UF /Unitario
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 4 (Directores)		UF /Unitario
Licencia Anexo SIP.		UF /Unitario
Licencia Anexo IP		UF /Unitario
VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS		UF

OTROS REQUERIMIENTOS		
Grabadora de llamadas	Ponderación	Valor unitario (UF) impuestos incluidos
Bolsa de 10 licencias para grabadora de llamadas para 10 anexos IP.	10 %	UF /Unitario
Servicios profesionales para la implementación.		UF /Unitario
Soporte y mantención mensual.		UF /Mensual
VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS		UF

OTROS REQUERIMIENTOS		
Comunicación Unificada	Ponderación	Valor unitario (UF) impuestos incluidos
Licenciamiento plataforma comunicación unificada.	10 %	UF /Unitario
Servicios profesionales para la implementación.		UF /Unitario
Soporte y mantención mensual.		UF /Mensual
*Licencia de usuario Básica (Bolsa de 50)		**UF /Bolsa
*Licencia de usuario Media (Bolsa de 50)		**UF /Bolsa
*Licencia de usuario Avanzada (Bolsa de 50)		**UF /Bolsa
VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS		UF

*Se debe ofertar al menos una licencia de usuario, en caso de que un solo tipo de licenciamiento de usuario no cubra todas las necesidades técnicas deberá ofertar por licencias de usuarios adicionales para dar cumplimiento de los requerimientos técnicos solicitados.

**El valor a ofertar debe corresponder al costo anual de la licencia (bolsa).

OTROS REQUERIMIENTOS		
Respuesta de voz interactiva IVR	Ponderación	Valor unitario (UF) impuestos incluidos
Licenciamiento para la implementación de la funcionalidad.	5 %	UF /Unitario

ALCALDIA
DEPTO. DE LICITACIONES

Servicios profesionales para la implementación.		UF	/Unitario
Soporte y mantenimiento mensual.		UF	/Mensual
Horas de ingeniería para la implementación de flujos en el IVR		UF	/Hora
VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS			UF

OTROS REQUERIMIENTOS		
Implementación Enlace SIP TRUNK y Centena adicional	Ponderación	Valor unitario (UF) impuestos incluidos
Licenciamiento para la implementación de enlace Sip Trunk con 30 canales.	10 %	UF /Unitario
Servicios profesionales para la implementación de enlace SIP TRUNK y centena adicional.		UF /Unitario
VALOR TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS		UF

*Si el oferente sobrepasa el presupuesto máximo disponible para el servicio de implementación de otros requerimientos establecidos en las bases administrativas especiales, será declarada inadmisibles la oferta

HORA DE INGENIERÍA ADICIONAL		
Servicio	Ponderación	Valor por Hora (UF) impuestos incluidos
Valor por hora de servicio de Ingeniería adicional para disponer de personal técnico especializado para futuras integraciones y/o crecimiento de la plataforma de telefonía IP y configuración de equipos de comunicación y redes de datos switch.	5 %	UF /Hora

ANEXO N°3
INFORMATIVO DE OTROS REQUERIMIENTOS
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
ID 2735-175-LR24

OTROS REQUERIMIENTOS		
Teléfonos y licencias adicionales	Cantidades Estimadas	Periodicidad
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 1 (Administrativos)	150	Única
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 2 (Diseñadores – Arquitectos- Jefaturas)	1	Única
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 3 (Operadores Telefónicos)	1	Única
TELEFONOS CONFIGURACIÓN 4 (Directores)	1	Única
Licencia Anexo SIP.	1	Única
Licencia Anexo IP	1	Única

Grabadora de llamadas	Cantidades Estimadas	Periodicidad
Bolsa de 10 licencias para grabadora de llamadas para 10 anexos IP.	1	Única
Servicios profesionales para la implementación.	1	Única
Soporte y mantenimiento mensual.	1	Mensual

Comunicación Unificada	Cantidades Estimadas	Periodicidad
Licenciamiento plataforma comunicación unificada.	1	Única
Servicios profesionales para la implementación.	1	Única
Soporte y mantenimiento mensual.	1	Mensual
*Licencia de usuario Básica (Bolsa de 50)	1	Única
*Licencia de usuario Media (Bolsa de 50)	2	Única
*Licencia de usuario Avanzada (Bolsa de 50)	1	Única

Respuesta de voz interactiva IVR	Cantidades Estimadas	Periodicidad
Licenciamiento para la implementación de la funcionalidad.	1	Única
Servicios profesionales para la implementación.	1	Única
Soporte y mantenimiento mensual.	1	Mensual
Horas de ingeniería para la implementación de flujos en el IVR	2	Horas Mensuales

Implementación Enlace SIP TRUNK y Centena adicional	Cantidades Estimadas	Periodicidad
Licenciamiento para la implementación de enlace Sip Trunk con 30 canales.	1	Única
Servicios profesionales para la implementación de enlace SIP TRUNK y centena adicional.	1	Único

HORA DE INGENIERÍA ADICIONAL		
Servicio	Cantidad Estimadas	Periodicidad
Valor por hora de servicio de Ingeniería adicional para disponer de personal técnico especializado para futuras integraciones y/o crecimiento de la plataforma de telefonía IP y configuración de equipos de comunicación y redes de datos switch.	2	Horas Mensuales

ANEXO N°4

DECLARACIÓN DE EXPERIENCIA
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
ID 2735-175-LR24

IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE	
RUT DEL OFERENTE	

	MANDANTE	FACTURA	DOCUMENTO DE RESPALDO	FECHA	MONTO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

ANEXO N°5
MATERIA DE ALTO IMPACTO SOCIAL
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
ID 2735-175-LR24

IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE	
RUT DEL OFERENTE	

MARCAR CON UNA X	ÍTEM	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral de personas en situación de discapacidad.	
	El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral a personas de la Tercera Edad Activa (mujer mayor de 60 años y hombre mayor de 65 años).	
	El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral a jóvenes desempleados (18 a 25 años).	
	El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral de trabajadores pertenecientes a pueblos originarios.	
	El oferente es una persona natural de sexo femenino.	
	El oferente es una empresa liderada por mujeres.	
	El oferente demuestra tener una política de inclusión de género a través de la paridad de género en sus contrataciones, con al menos un 50% de mujeres contratadas respecto al total de trabajadores contratados.	
	La empresa fomenta las prácticas empresariales ambientalmente sustentables.	

ANEXO N°6
“DECLARACIÓN JURADA SIMPLE SOBRE DISPOSICIÓN Y DIVULGACIÓN DE PROGRAMAS
DE INTEGRIDAD”
“SOPORTE Y MANTENCIÓN INTEGRAL DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA”
2735-175-LR24

Yo, _____, cédula de identidad N° _____,
representante legal de la empresa _____, RUT:
_____, con domicilio en _____, declaro en este
acto que la empresa a la cual represento, cuenta con un programa de integridad cuyo objetivo es
prevenir y si resulta necesario, identificar y denunciar las infracciones de las leyes 19.913, 20.818 y
18.314, los delitos funcionarios contemplados en el Código Penal y demás normativa relacionada;
siendo este, efectivamente puesto en conocimiento de nuestro personal.

_____ de _____ de 2024

Firma representante legal

- 2. LLÁMASE A PROPUESTA PÚBLICA**, en conformidad a las Bases Administrativas Generales, aprobadas por Decreto DAL N°171 del 18 de febrero de 2019, en conjunto con las presentes Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas y Anexos, entendiéndose que estos forman parte del presente decreto, aprobándose en este acto.
- 3. INSTRÚYASE** al departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, dependiente de la Secretaría Comunal de Planificación, para que cree los perfiles en la calidad de sujetos pasivos de la ley que regula el Lobby de los miembros de la Comisión Evaluadora, durante el período comprendido entre la apertura de la licitación y la adjudicación de esta.
- 4. INSTRÚYASE** a los miembros de la Comisión Evaluadora como sujetos pasivos, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley N°20.730, sobre Regulación de la Actividad de Lobby, y conforme lo establecido en la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, en la plataforma virtual correspondiente, dado el carácter que adquieren derivado del numeral anterior, adjuntar los antecedentes que determine la ley, incluyendo la copia del presente acto administrativo.
- 5. INSTRÚYASE** al Departamento de Licitaciones dependiente de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos para que proceda publicar el presente Decreto en cumplimiento del artículo 57 del Reglamento de la Ley N°19.886.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

VIVIAN BARRA PEÑALOZA
SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

JUAN CRISTÓBAL LIRA IBÁÑEZ
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA

Este documento incorpora Firma(s) Electrónica(s) Avanzada(s)



Código: 814446832758337 validar en <https://ws-prod-agile.edoc.cl/utills/verify>