

331
MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS
MTV/ALS

MTV

101236



Aprueba modificaciones a las bases y respuestas ingresadas en el foro de la licitación pública para contratar el **"SERVICIO DE APLICACIÓN MÓVIL DE SEGURIDAD 1402 PARA LA COMUNA DE LAS CONDES"** ID N°2560-107-LR25 del portal www.mercadopublico.cl.

DECRETO SECC.1ª N° 388
LAS CONDES, 30 ENE 2026

VISTOS: La Ley N°19.886 de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, en particular, lo señalado en el artículo 108, que establece la información que debe encontrarse disponible públicamente en el Sistema de Información; El Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°3085, de 8 de septiembre de 2025, que aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública; el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1125, de fecha 13 de marzo de 2014, que delega parte de las facultades del Alcalde en el Administrador Municipal; en el Decreto Alcaldicio N°3593/P2024, de fecha 6 de diciembre de 2024, que designa el cargo de Administradora Municipal; y en el Decreto Alcaldicio N°951/P2026, de fecha 27 de enero de 2026, que establece la subrogancia del cargo de Administradora Municipal.

CONSIDERANDO:

- 
1. El Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°85, de 7 de enero de 2026, que aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública para contratar el **"SERVICIO DE APLICACIÓN MÓVIL DE SEGURIDAD 1402 PARA LA COMUNA DE LAS CONDES"** ID N°2560-107-LR25, del portal www.mercadopublico.cl.
 2. La Propuesta de Modificaciones a las Bases de Licitación y respuestas a las preguntas realizadas al foro, de fecha 28 de enero de 2026, de la unidad requirente.

DECRETO

1. **MODIFÍCASE** las Bases de Licitación Pública para el **"SERVICIO DE APLICACIÓN MÓVIL DE SEGURIDAD 1402 PARA LA COMUNA DE LAS CONDES"** ID N°2560-107-LR25, del portal www.mercadopublico.cl, aprobadas mediante Decreto Alcaldicio Sección 1ª N° 85, de 7 de enero de 2026, en el siguiente sentido:

- **Modificación N°1:** Se modifica la letra a) del punto B.3.3.5.2., de las Bases Técnicas, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "a) Transcribir, clasificar y estructurar todos los audios y textos enviados por el beneficiario a través de la aplicación móvil 1402 utilizando inteligencia artificial para su análisis, convirtiendo los datos recibidos en un reporte normalizado mediante formularios estándar precargados en el sistema, cargando finalmente de forma automática los datos recopilados en el CAD de Seguridad Pública a través de la integración habilitada según lo establecido en el numeral 1) del punto B.3.5., de las presentes bases."

DEBE DECIR: "a) Transcribir, clasificar y estructurar todos los audios y textos enviados por el beneficiario a través de la aplicación móvil 1402 utilizando inteligencia artificial para su análisis, convirtiendo los datos recibidos en un reporte normalizado mediante formularios estándar

precargados en el sistema, cargando finalmente de forma automática los datos recopilados en el CAD de Seguridad Pública a través de la integración habilitada según lo establecido en el numeral 1) del punto B.3.5., de las presentes bases. El Contratista deberá considerar un promedio mensual estimado de 2.550 transcripciones con una duración media de 3 minutos, con al menos 80% de umbral de precisión, lo que deberá considerar en su oferta económica.

- **Modificación N°2:** Se modifica el numeral 7, de la letra c) del punto B.3.4.1., de las Bases Técnicas, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "Deberá contar con una opción de transmisión en vivo para que los beneficiarios puedan a través de un evento reportado exhibir en tiempo real lo que pueda estar ocurriendo en el lugar del evento. Estas grabaciones deberán quedar almacenadas en un servidor que será proporcionado al adjudicatario para tales efectos, según lo establecido en el numeral 3 del punto B.3.5., de las presentes bases."

DEBE DECIR: "Deberá contar con una opción de transmisión en vivo para que los beneficiarios puedan a través de un evento reportado exhibir en tiempo real lo que pueda estar ocurriendo en el lugar del evento. La transmisión en vivo deberá contar con una latencia máxima permitida de 5 segundos. Estas grabaciones deberán quedar almacenadas en un servidor que será proporcionado al adjudicatario para tales efectos, según lo establecido en el numeral 3 del punto B.3.5., de las presentes bases."

- Modificación N°3:** Se modifica el punto B.3.3.5.1., de las Bases Técnica, en el siguiente sentido.

DONDE DICE: "El sistema deberá contar con una cartografía de todo el territorio comunal para el monitoreo de los eventos de seguridad y emergencia y deberá permitir la visualización de todos los eventos en un rango de tiempo determinado. La selección de eventos deberá ser realizada directamente desde la georreferenciación en la cartografía o a través de filtros de búsqueda por direcciones, datos de beneficiario, tipos de eventos, entre otros.;

DEBE DECIR: "El sistema deberá contar con una cartografía de todo el territorio comunal para el monitoreo de los eventos de seguridad y emergencia y deberá permitir la visualización de todos los eventos en un rango de tiempo determinado. La selección de eventos deberá ser realizada directamente desde la georreferenciación en la cartografía o a través de filtros de búsqueda por direcciones, datos de beneficiario, tipos de eventos, entre otros. Este módulo será gestionado y administrado por personal municipal dispuesto para el uso del sistema."

- Modificación N°4:** Se modifican los siguientes puntos de las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación:

- 1) En el apartado Anexo N°8, del punto A.4.2., de las Bases Administrativas, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "Los oferentes deberán ofertar el plazo para la entrega de equipos, el cual no podrá exceder de 90 días corridos contados desde la notificación en el portal www.mercadopublico.cl del Decreto Alcaldicio que lo aprueba."

DEBE DECIR: "Los oferentes deberán ofertar el plazo para Etapa I, el cual no podrá exceder de 90 días corridos contados desde la notificación en el portal www.mercadopublico.cl del Decreto Alcaldicio que lo aprueba."

- 2) En el apartado Anexo N°9, del punto A.4.2., de las Bases Administrativas, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "Los plazos ofertados no podrán ser superior a 60 días corridos desde la entrega de equipos."

DEBE DECIR: "Los plazos ofertados no podrán ser superior a 60 días corridos desde el término de la Etapa I."

- 3) En el apartado N°2.2. del Anexo N°4, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "Plazo ofertado para la entrega de equipos"

DEBE DECIR: "Plazo ofertado para Etapa I"

- 4) En el apartado N°2.3. del Anexo N°4, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "Plazo ofertado para la instalación y configuración de equipos".



DEBE DECIR: "Plazo ofertado para Etapa II" ✓

5) En la nota final del Anexo N°4, en el siguiente sentido:

DONDE DICE: "EN CASO DE PRESENTARSE UN EMPATE ENTRE 2 O MÁS OFERTAS, ELLO 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 "PLAZO OFERTADO PARA ENTREGA DE EQUIPOS". SI APLICANDO LA FÓRMULA ANTERIOR, AÚN PERSISTE EL EMPATE ENTRE OFERENTES, DICHA SITUACIÓN SE RESOLVERÁ ADJUDICANDO AL OFERENTE QUE HUBIESE OBTENIDO MAYOR PUNTAJE EN EL SUBCRITERIO "PLAZO OFERTADO PARA LA INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS". SI APLICANDO LA FÓRMULA ANTERIOR, AÚN PERSISTE EL EMPATE ENTRE OFERENTES, DICHA SITUACIÓN SE RESOLVERÁ ADJUDICANDO AL OFERENTE QUE HUBIESE INGRESADO PRIMERO LA OFERTA AL PORTAL DE WWW.MERCADOPUBLICO.CL".

DEBE DECIR: "EN CASO DE PRESENTARSE UN EMPATE ENTRE 2 O MÁS OFERTAS, ELLO 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 "PLAZO OFERTADO PARA ETAPA I". SI APLICANDO LA FÓRMULA ANTERIOR, AÚN PERSISTE EL EMPATE ENTRE OFERENTES, DICHA SITUACIÓN SE RESOLVERÁ ADJUDICANDO AL OFERENTE QUE HUBIESE OBTENIDO MAYOR PUNTAJE EN EL SUBCRITERIO "PLAZO OFERTADO PARA ETAPA II". SI APLICANDO LA FÓRMULA ANTERIOR, AÚN PERSISTE EL EMPATE ENTRE OFERENTES, DICHA SITUACIÓN SE RESOLVERÁ ADJUDICANDO AL OFERENTE QUE HUBIESE INGRESADO PRIMERO LA OFERTA AL PORTAL DE WWW.MERCADOPUBLICO.CL"

Modificación N°5: Se modifica el punto B.5.1., de las Bases Técnicas, por el siguiente:

DONDE DICE: "Se requiere que el contratista realice durante toda la vigencia del contrato, al menos la siguiente:

- Respaldo de todos los datos contenidos en la base de datos, al menos cada 15 días, con respaldo incremental de los datos históricos del sistema y aplicación móvil.
- Presentar informe técnico al menos cada 15 días del estado del sistema y de todos los servicios en la nube asociados al correcto funcionamiento del sistema.
- Durante la Etapa I, deberá presentar un plan de mantenimiento detallado, considerado al menos lo especificado en el punto anterior, el que deberá ser autorizado por el Supervisor Municipal y/o Inspector Técnico Municipal."

DEBE DECIR: "Se requiere que el contratista realice durante toda la vigencia del contrato, al menos los siguientes mantenimientos preventivos:

1. Plataforma de Seguridad

- Análisis, entendimiento y mantenimiento del código fuente y respectivos frameworks.
- Actualización de lenguaje de programación, frameworks, plugins y nuevas versiones de navegadores a su última versión disponible y estable.
- Revisión de errores, fallas y vulnerabilidades de la plataforma.
- Revisión de certificados SSL.
- Modificaciones y ajustes de las actuales API's de integración de la plataforma.

2. Base de Datos

- Respaldo de bases de datos de todos los datos contenidos en la base de datos, al menos cada 15 días, con respaldo incremental de los datos históricos del sistema y aplicación móvil. A excepción de las grabaciones de transmisión en vivo, que será almacenadas según lo establecido en el numeral 3) del punto B.3.5., de las presentes bases.
- Actualizaciones del software.
- Revisión de errores, fallas y vulnerabilidades.
- Revisión de integridad y consistencia.
- Mantenimiento de estructura de datos y consultas.

3. Servicios en la nube

- a) Asistencia y asesoría de infraestructura de servidores.
- b) Evaluación de performance y de propuesta de mejoramiento del funcionamiento de servidores y servicios.
- c) Mantenimiento de seguridad de servidores.
- d) Actualizaciones del sistema operativo.
- e) Revisión de errores, fallas y vulnerabilidades.
- f) Revisión de rendimiento y performance.
- g) Revisión de capacidad de almacenamiento.

4. Aplicación Móvil

- a) Actualizaciones de la aplicación por cambio de versión de sistema operativo (Android e IOS).
- b) Análisis de compatibilidad de versiones de sistema operativo.
- c) Actualización de lenguaje y frameworks de desarrollo.
- d) Revisión de errores, fallas y vulnerabilidades.

El contratista deberá presentar de forma mensual informe técnico con el estado del sistema y de todos los servicios en la nube asociados al correcto funcionamiento del sistema.

Durante la Etapa I, deberá presentar un plan de mantenimiento detallado, considerado al menos lo especificado en el numeral 1), 2), 3) y 4) del presente punto, el que deberá ser autorizado por el Supervisor Municipal y/o Inspector Técnico Municipal."

2. En todo lo demás se mantienen vigentes las Bases de Licitación Pública para contratar el **"SERVICIO DE APLICACIÓN MÓVIL DE SEGURIDAD 1402 PARA LA COMUNA DE LAS CONDES"** ID N°2560-107-LR25, del portal www.mercadopublico.cl, aprobadas mediante Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°85, de 7 de enero de 2026.

3. **APRUEBASE** las respuestas a las preguntas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para contratar el **"SERVICIO DE APLICACIÓN MÓVIL DE SEGURIDAD 1402 PARA LA COMUNA DE LAS CONDES"** ID N°2560-107-LR25, del portal www.mercadopublico.cl, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 108 del Reglamento de Compras Públicas, las cuales son del siguiente tenor:

#	Preguntas	Respuestas
1	Es posible se suban los anexos en formato word?	Los anexos en formatos editables serán subidos al portal
2	Estimación de Volumetría para IA: Dado que el proveedor debe costear los tokens de IA, ¿cuál es el volumen mensual estimado de audios a transcribir y de consultas al chatbot? Sin este dato, es imposible fijar un precio fijo a 48 meses.	Remítase a la Aclaración de Oficio N°1
3	Modelo de IA para Reportes (Text-to-SQL): Se solicita generar reportes mediante "consultas en lenguaje natural" a la base de datos. ¿Existe una limitación en la complejidad de estas consultas? ¿Se requiere que la IA tenga acceso de lectura a toda la base de datos o solo a vistas específicas para evitar alucinaciones o fugas de datos sensibles?	No existe limitación de complejidad de consultas y Remítase a lo establecido en la letra c) del punto B.3.3.5.2., de las bases de licitación
4	Fuentes de Conocimiento del Chatbot: Para las respuestas automáticas contextualizadas, ¿en qué formato están las "fuentes de conocimiento municipal" (PDFs, Base de Conocimiento estructurada, Web)? ¿Qué volumen de datos se debe indexar inicialmente?	Las fuentes de conocimiento se encuentran en formato PDF
5	Precisión de la Transcripción: ¿Existe un umbral de precisión (%) aceptable para la transcripción y clasificación automática de audios de emergencia? Los audios de emergencia suelen tener mucho ruido ambiente y estrés en la voz.	Remítase a la respuesta N°2

6	Estado Técnico del CAD: Se exige integración REST con el CAD de Seguridad Pública. ¿Existe documentación técnica actual (Swagger/OpenAPI) disponible hoy para revisión? ¿El CAD tiene un ambiente de Staging o QA disponible para pruebas desde el día 1?	Remítase a lo establecido en el B.3.5., de las bases de licitación
7	Integración de Video (Milestone): La app debe transmitir video en vivo y almacenarlo en Milestone Xprotect. 1) ¿La Municipalidad proveerá el ancho de banda de entrada necesario en sus servidores para soportar múltiples streams concurrentes de alta calidad? 2) ¿Existen restricciones de firewall o red en la infraestructura municipal que deban considerarse para el túnel de video?	El ancho de banda será provista por la Municipalidad y no existen restricciones de red para la recepción de video
8	Volumetría de Video y Archivos: Se exige almacenamiento de archivos adjuntos (fotos, videos) y streaming. ¿Cuál es la política de retención de estos videos? (ej: ¿se borran a los 30 días o se guardan por 4 años?).	Remítase a lo establecido en el numeral 3) del punto B.3.5., de las presentes bases de licitación y las políticas de retención de video serán las establecidas por la municipalidad para su sistema de videovigilancia.
9	Redundancia: Se exigen al menos 2 servidores (principal y redundancia). ¿Es aceptable una arquitectura Serverless o de contenedores (Kubernetes) que escale automáticamente, o se exige estrictamente el concepto de "servidores" (máquinas virtuales)?	Remítase a lo establecido en el punto B.4., de las bases de licitación
10	Modo Offline y Geofencing: Si el usuario no tiene datos, la app debe sugerir llamar al 1402 o 133 dependiendo de si está dentro o fuera de la comuna. ¿Cómo se valida la ubicación "dentro/fuera" sin conexión a internet para consultar la API de mapas? ¿Se requiere cachear el polígono de la comuna en el dispositivo?	Se proporcionará al oferente adjudicatario un polígono de la comuna para ser integrado en la aplicación móvil
11	Streaming de Video en Móvil: ¿Cuál es la latencia máxima permitida para la transmisión en vivo? ¿Qué sucede si la red del usuario es inestable (3G/4G débil)? ¿Debe la app almacenar el video localmente y subirlo después (store & forward) o solo es streaming en tiempo real?	Remítase a la Aclaración de Oficio N°2
12	Falsos Positivos (Pruebas): El sistema debe diferenciar visualmente eventos reales de pruebas. ¿Se requiere algún mecanismo de validación de identidad biométrica o doble factor para evitar bromas masivas o ataques de spam de alertas reales?	No se requiere mecanismo de validación
13	Plazo de 90 días (Etapa I): El plazo de 90 días para diseño y desarrollo incluye desarrollo de apps, web, integraciones y IA. ¿Este plazo comienza a correr con la Orden de Compra o con la entrega de los accesos a las API del CAD y Milestone? ¿Que pasa si los plazos de entrega de las API se atrasan?	Remítase a lo establecido en la letra a) del punto A.6.4.2., de las bases de licitación



14	Aprobación de Apps en Stores: Las bases exigen que la app esté publicada en tiendas (Apple/Google) 10 días después del inicio de la Etapa II. ¿Qué sucede si Apple rechaza la app por motivos ajenos al desarrollador (ej: políticas de apps de vigilancia/seguridad)? ¿Se considera fuerza mayor para evitar multas? Se debe tener presente que los tiempos de aprobación de Apple son relativos e inciertos.	Remítase a lo establecido en el último párrafo del punto A.6.4.2., de las bases de licitación
15	Estimados, buenas tardes. Nosotros como empresa hemos participado en el desarrollo de una solución similar a la solicitada, para otra Municipalidad. Sin embargo, resulta curioso y excesiva la garantía de \$ 29 millones solicitada. Solicitamos que sea evaluada una garantía más modesta, gracias.	Remítase a lo establecido en el punto A.2.1.2., de las bases de licitación
16	Bases Técnicas, B.3.4.1., c), 7. Se solicita "Deberá contar con una opción de transmisión en vivo para que los beneficiarios puedan a través de un evento reportado exhibir en tiempo real lo que pueda estar ocurriendo en el lugar del evento." Por favor aclarar qué se debe grabar: ¿voz, video, geolocalización u otros?	Se debe grabar voz y video y remítase al numeral 3 del punto B.3.5., de las bases de licitación
17	Bases Técnicas, B.3.5., 3. Por favor indicar qué información se deberá intercambiar entre el sistema a ofertar y la plataforma Milestone Xprotect Corporate: ¿voz, video, datos, ubicaciones u otros?	Remítase a la respuesta N°16
18	¿qué participación se espera tenga el proveedor en la activación de protocolos de emergencia?	Remítase a la Aclaración de Oficio N°3
19	Proveerá la municipalidad datos anonimizados de llamadas de emergencia anterior a los servicios licitado, para el ajuste fino del modelo de IA.	Remítase a la respuesta N°4
20	Flujo operativo de alertas: ¿Existe un flujo definido para la gestión de alertas (estados, responsables, tiempos de atención y cierre), o debe ser propuesto por el proveedor?	Remítase a lo establecido en la letra b) del punto B.3.3.3., de las bases de licitación
21	Geolocalización: ¿La ubicación del usuario se captura únicamente al generar la alerta o se requiere seguimiento en tiempo real durante el evento?	Remítase a lo establecido en el punto B.3.3.5.1., de las bases de licitación
22	Comunicación Central ↔ Usuario: ¿Se requiere comunicación bidireccional a través de la aplicación (mensajes o notificaciones)?	No se requiere mensajes con comunicación bidireccional por mensajes
23	Integración con Central 1402: ¿Existen APIs o protocolos definidos para la integración, o estos deben ser diseñados por el proveedor?	Remítase a lo establecido en el punto B.3.5., de las bases de licitación
24	Plataforma administrativa: ¿La solución debe incluir una plataforma web de monitoreo o integrarse con sistemas municipales existentes?	Remítase a lo establecido en la letra b) del punto B.2., de las bases de licitación



25	Residencia de datos: ¿Se exige que los datos se almacenen en infraestructura ubicada dentro del territorio nacional?	No se requiere que sea almacenado en territorio nacional y remítase a lo establecido en el punto B.4., de las bases de licitación
26	Soporte y continuidad: ¿El soporte técnico debe ser 24/7 o en horario hábil? ¿Existen acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos?	Remítase a lo establecido en el punto B.5., de las bases de licitación
27	Alcance evolutivo: Durante los 53 meses de contrato, ¿el servicio incluye únicamente mantención correctiva o también mejoras evolutivas?	Remítase a lo establecido en el punto B.5., y B.8., de las bases de licitación
28	Se menciona la integración con los sistemas de la Central 1402. ¿La Municipalidad proveerá la documentación técnica de las APIs actuales (endpoints, protocolos de seguridad, Swagger, etc.) o el proveedor debe desarrollar el middleware completo desde cero?	Remítase a la respuesta N°6
29	¿Existe un ambiente de sandbox o staging para realizar las pruebas de integración con los sistemas municipales antes del paso a producción?	Se proporcionará al oferente adjudicado un ambiente de sandbox
30	Considerando que el contrato es de 48 meses, ¿se permite un periodo de carencia o cobro diferenciado durante la etapa de desarrollo/implementación, o la facturación mensual comienza estrictamente cuando la App esté publicada en las tiendas (Stores)?	Remítase a lo establecido en el punto A.14.1., de las bases de licitación
31	¿Existen plazos internos esperados por la Municipalidad para el diseño de UI/UX, desarrollo y despliegue final?	remítase a lo establecido en el punto A.6.4.2., de las bases de licitación
32	¿Cuál es el volumen estimado de usuarios concurrentes y descargas que se espera soporte la infraestructura para asegurar la disponibilidad del servicio?	Remítase a lo establecido en el punto B.3., de las bases de licitación
33	En relación al criterio de experiencia del oferente, ¿se considerarán válidos contratos de desarrollo de aplicaciones móviles de alta complejidad en otras áreas o solo se otorgará puntaje por apps de seguridad y emergencia?	Remítase a lo establecido en el apartado Anexo N°7 del punto A.4.2., de las bases de licitación
34	Existe algún tipo de restricción en términos de las tecnologías a utilizar?	No existe restricción de tecnologías a utilizar.
35	Existe alguna restricción respecto al datacenter a utilizar para el hosting? Es posible proponer un proveedor cloud como AWS?	Remítase a lo establecido en el punto B.4., de las bases de licitación
36	Es posible confirmar el monto de la garantía de seriedad de la oferta? 29.000.000 es relativamente alto para una garantía de seriedad y es más o menos un 5% del presupuesto total, por lo que tenemos la impresión de que se puede haber confundido el monto con el de la garantía de fiel cumplimiento	remítase a la respuesta N°15
37	En varias partes de las bases se hace alusión a "entrega de equipos", podrían aclarar si es una forma genérica para referirse a los entregables del proyecto o si literalmente hay equipos a considerar dentro de los entregables?	Remítase a la modificación N°4



38	Cuáles son los topes (diarios o mensuales) a considerar en el uso de las herramientas IA que se deben proveer? Los costos del proyecto podrían cambiar drásticamente en caso de no existir límites, por lo que sería ideal si pudieran estar claramente definidos. (ej: cantidad de mensajes de un mismo a usuario a procesar por cierto periodo de tiempo duración máxima de los audios a recibir, por mensaje y por cierto periodo de tiempo etc)	Remítase a la respuesta N°2
39	La herramienta de IA debe ser desarrollada por el proveedor o se puede integrar un chatbot externo (asumiendo el proveedor los costos del servicio)?	Remítase a lo establecido en el punto B.3.3.5.2., de las bases de licitación
40	Respecto a las 2 licencias de Milestone Xprotect Corporate: a) Hay limitantes de cada licencia en términos de transmisiones simultáneas? b) Las 2 licencias consideran poder abarcar el flujo completo proyectado necesario para la operación normal? c) En caso de necesitar licencias adicionales, el costo lo absorbe la municipalidad?	Cada licencia permite una transmisión, se consideran dos licencias para operación normal y en caso de requerir licencias adicionales serán proporcionadas por la municipalidad.
41	El funcionamiento correcto del streaming va a depender de factores como conexión del equipo y calidad del video y audio que se están transmitiendo. Es posible definir, de forma preliminar y macro al menos, algunas reglas respecto a esto mismo? Ej: qué pasa si el equipo queda sin conexión, se pierde ese segmento y se sigue intentando transmitir el último segmento disponible o se debe guardar en memoria del teléfono e intentar transmitirlo al volver a tener conexión?	Se debe intentar transmitir, no se debe guardar en la memoria del teléfono
42	Es ampliamente reconocido en el mercado, que Apple es sumamente estricto con temas relacionados a privacidad, seguridad y seguimiento. Por favor confirmar que todo requerimiento técnico descrito en las bases puede ser ajustado para cumplir con los requisitos que sean solicitados por Apple para que la publicación de la app en Apple AppStore no resulte rechazada (ej: no transmitir sin pleno conocimiento del usuario, teniendo el teléfono desbloqueado, con la pantalla encendida, la app abierta, con un indicador que se está grabando y manteniéndose en la pantalla de transmisión que muestra el contenido de lo que se está transmitiendo).	Remítase a la respuesta N°14
43	El libro de servicio digital debe ser un desarrollo propio del proveedor o se puede contratar a un tercero (con cargo al proveedor)? Es posible entregar algún ejemplo de proveedor de libro de servicio digital reconocido en el mercado como para poder considerar dentro del costo correctamente?	El oferente debe determinar su desarrollo o contratación considerando todos los requerimientos establecidos en el punto B.5.4, de las bases de licitación
44	La llamada al 1402 0 133, debe abrir la app de teléfono del dispositivo o la app misma debe gestionar o incluso grabar dicha llamada?	No se requiere grabación de llamados telefónicos
45	1. Cuando se habla de un botón de emergencia en la app móvil, ¿se está contemplando que el mismo botón sea utilizado para denuncias de incivildades (basura, semáforo que no funciona, etc.), o estas denuncias se realizarán por otra vía?	Remítase a lo establecido en el numeral 2) de la letra c) del punto B.3.4.1., de las bases de licitación



46	2. Al indicarse que la app deberá contar con un botón secundario de menor tamaño que permita al usuario realizar pruebas de funcionamiento, ¿este botón secundario debe ubicarse en la pantalla principal o en el menú?	Remítase a lo establecido en la letra c) del punto B.3.4.1., de las bases de licitación
47	3. Cuando se refiere al Agente Virtual, este primero debe ir incorporado en la app móvil e interactuar ya sea por datos o por voz. ¿Se contempla también la posibilidad de que dicho agente virtual sea un avatar con características humanas que responda y que también esté incorporado en la web de la municipalidad?	Remítase a lo establecido en la letra h) del punto B.3.3.3., de las bases de licitación
48	4. ¿Se contempla la posibilidad de que cuando una emergencia no pueda ser contestada por los operadores del 1402, por ejemplo, porque estén atendiendo otras emergencias, conteste un Agente Virtual, con lenguaje natural, quien atenderá a los usuarios, tomando todos los datos relevantes, estableciendo así una atención de un 100% de las llamadas de los vecinos de la comuna?	No se requiere un agente virtual para atención de llamados telefónicos
49	5. ¿Se contempla que el sistema también incorpore la atención telefónica de IA al número corto 1402 para que se puedan establecer comunicaciones en tiempo real con los teléfonos móviles que se encuentren asignados en cada territorio por Seguridad Ciudadana, con el objeto de manejar en forma óptima los tiempos de respuesta a los ciudadanos de la comuna?	Remítase a la respuesta N°49
50	6. ¿El presupuesto estimado para el desarrollo de las Etapas I y II tiene alguna limitación?	Remítase a lo establecido en el punto A.14.1., al Anexo N°3 y Anexo N°4 de las bases de licitación
51	7. Una vez que el usuario genera una Alarma y aparece georreferenciada en el Panel WEB, el sistema debe contemplar comunicaciones con el usuario en tiempo real, ¿de qué tipo, telefónica, videoconferencia o ambas?	No se requiere comunicación a través de la aplicación con el usuario, motivo que será contactado vía telefónica desde la Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública
52	8. ¿Todas las comunicaciones, de cualquier tipo, que se establezcan con los usuarios deben ser grabadas? ¿En qué formato?	Remítase a la respuesta N°51
53	9. ¿Se contempla que el sistema propuesto acceda a monitorear y controlar cámaras WIFI que se instalen en las casas o comercios de la comuna? Si la respuesta es afirmativa, ¿se contempla un sistema de monitoreo y control adicional para dichas cámaras compartidas por los usuarios, independiente de que ellos mismos también puedan manejarlas y monitorearlas a través de la app móvil?	No es requerimiento del presente proceso de licitación
54	10. ¿Se contempla que el sistema propuesto permita convertir el teléfono móvil en una dashcam para grabar todo lo que se ve mientras se conduce? Esto permitiría que, teniendo acceso a las bases de datos correspondientes, todo ciudadano por el solo hecho de ocupar su vehículo pueda aportar información sobre la ubicación de vehículos con encargo vigente.	No es requerimiento del presente proceso de licitación



55	11. Respecto al "Plazo ofertado para la etapa I", al señalarse que "Los oferentes deberán ofertar el plazo para la entrega de equipos, el cual no podrá exceder de 90 días...", ¿a qué se refiere específicamente con "entrega de equipos"?	Remítase a la respuesta N°37
56	En el Anexo N° 4, sección 2 Oferta Técnica, puntos 2.2 y 2.3, se hace mención a entrega, instalación y configuración de equipos. Al no haber equipos considerados en esta licitación, se agradecerá aclarar este punto.	Remítase a la respuesta N°37
57	Hay proveedores que pueden facturar exento de IVA solo en la medida que el proyecto califique como "servicio o asesoría profesional". Como esta licitación corresponde al desarrollo de un entregable (web y app móvil), ¿se considerarán inadmisibles las propuestas económicas exentas de IVA si es que estas no cumplen la normativa del SII?	No, remítase a lo establecido en el punto A.1.1. y A.1.4., con relación al A.4., de las bases de licitación
58	¿Pueden entregar los anexos en formato editable?	Remítase a la respuesta N°1
59	¿El Municipio proveerá las API keys para los servicios de IA o Fusiona debe incluir el costo de consumo de tokens en la oferta mensual? (Ref: B.3.3.5.2)	Remítase a lo establecido en el último párrafo del punto B.3.3.5.2., de las bases de licitación
60	Para efectos de costeo, ¿dispone el Municipio de un estimado de volumen de uso mensual (tokens o consultas) para las funciones de IA solicitadas? (Ref: B.3.3.5.2)	Remítase a la respuesta N°2
61	Para la integración con Milestone Xprotect, ¿se facilitará acceso al SDK o documentación técnica de la instancia actual del Municipio? (Ref: B.3.5)	Será responsabilidad del oferente obtener la SDK y documentación respectiva para dar cumplimiento a lo establecido en el numeral 3) del punto B.3.5., de las bases de licitación
62	¿Existen requisitos de años de experiencia mínima o certificaciones para los perfiles de desarrolladores detallados en el Anexo 3-A? (Ref: Anexo 3-A)	El objeto del contrato es la prestación de servicio mensual de una aplicación móvil de seguridad y remítase a lo establecido en el punto A.1.1., de las bases de licitación
63	Para el Libro de Servicio Digital, ¿es mandatorio un desarrollo propio o se permite el uso de plataformas SaaS (ej: Jira, Azure DevOps)? (Ref: B.5.4)	Remítase a la respuesta N°43
64	¿La garantía técnica y mantenimiento cubren actualizaciones menores por cambios en versiones de sistemas operativos iOS y Android? (Ref: B.7)	Remítase a la modificación N°5
65	¿Podría precisar los artefactos o hitos funcionales específicos que definen el cierre de la Etapa I (Diseño y Desarrollo) para su aceptación? (Ref: B.2.1)	Remítase a lo establecido en la letra a) del punto B.3.1., de las bases de licitación
66	¿La Etapa II (Implementación) incluye solo la puesta en marcha técnica o también la carga inicial masiva de la base de datos de beneficiarios? (Ref: B.2.1)	Remítase a lo establecido en la letra b) del punto B.3.1., de las bases de licitación
67	¿Existe un stack tecnológico preferente o restricciones de lenguajes y bases de datos para asegurar compatibilidad con el ecosistema municipal? (Ref: B.3.3)	Remítase a lo establecido en el punto B.3.3.1., de las bases de licitación
68	¿El oferente debe costear la operación mensual de los ambientes (Dev/QA/Prod) o el Municipio proveerá la suscripción Cloud (Azure/AWS/GCP)? (Ref: B.4)	Remítase a lo establecido en el último párrafo del punto B.4., de las bases de licitación



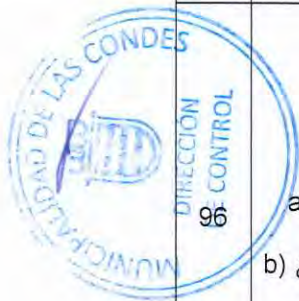
69	Para el soporte evolutivo (48 meses), ¿existe una estimación de requerimientos o una bolsa de horas hombre (HH) mensual para dimensionar el servicio? (Ref: B.7)	Remítase a lo establecido en el punto A.15., de las bases de licitación
70	¿Cuenta el Municipio con cuentas activas en Apple y Google Play Store, o debe el proveedor costear y gestionar su creación institucional? (Ref: B.2.1)	Remítase a lo establecido en el último párrafo del punto B.3.4.1., de las bases de licitación
71	¿Cuáles son las expectativas y alcance del monitoreo 24/7 de la plataforma? ¿Se requiere vigilancia proactiva de infraestructura y app en tiempo real? (Ref: B.7.1)	Remítase a lo establecido en el punto B.5., de las bases de licitación
72	¿Contará el proveedor con una contraparte técnica municipal disponible en horario no hábil para resolver incidencias que dependan de sistemas internos? (Ref: B.7.1)	Remítase a lo establecido en el punto A.7., y el punto A.7.1., de las bases de licitación
73	¿El Municipio entregará los accesos para consumir datos de Milestone, CAD y Direcciones, o se requiere que el proveedor intervenga los sistemas? (Ref: B.3.5)	Remítase a lo establecido en el punto B.3.5., de las bases de licitación
74	¿Existen protocolos de paso a producción o políticas de desarrollo (estándares de código) específicos de la Municipalidad que debamos cumplir? (Ref: B.3.3)	Remítase a la respuesta N°67
75	¿Cuáles son las políticas de ciberseguridad o estándares (ej. OWASP, cifrado) que el proveedor debe acatar para la protección de datos municipales? (Ref: B.4.2)	Remítase a lo establecido en la letra d) del punto B.4., de las bases de licitación
76	¿Tiene la Municipalidad preferencia por una metodología de trabajo específica (Agile/Scrum o Cascada) para la gestión y control de los avances? (Ref: B.5)	La metodología de trabajo debe ser establecida por el oferente adjudicado
77	¿Podría indicar el número de contrapartes técnicas y operativas asignadas para las mesas de trabajo y la validación de requerimientos diarios? (Ref: B.5.1)	Remítase a la respuesta N°72
78	¿Quién será la autoridad o contraparte responsable de emitir las aprobaciones formales de los entregables técnicos y los hitos de pago del proyecto? (Ref: B.2.1)	Remítase a la respuesta N°72
79	BUENOS DIAS CONSIDERANDO QUE PRACTICAMENTE SON TRES ETAPAS OFERTA, DESARROLLO 3 MESES Y MARCHA 48 MESES, SE PODRIA DIVIDIR LA GARANTIA DE SERIEDAD DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO EN UNA DE DESARROLLO POR 3 MESES Y OTRA DE MARCHA PORLOS 48 MESES.	Remítase a lo establecido en el punto A.2.1.2., y A.2.2., de las bases de licitación
80	Respecto del Anexo N°6 "Declaración jurada programas de integridad", ¿se considerará suficiente la presentación de un programa de integridad corporativo vigente, aplicable a toda la organización, o se exige un programa específico para este contrato?	Remítase a lo establecido en el apartado Anexo N°6 del punto A.4.1., de las bases de licitación
81	En relación con los plazos máximos de la Etapa I (90 días) y Etapa II (60 días), ¿estos se contabilizan desde la fecha de suscripción del contrato o desde la emisión de la orden de compra?	remítase a lo establecido en el punto A.6.4.2., de las bases de licitación
82	Para el servicio de soporte y operación continua de la aplicación, ¿se considera suficiente un esquema de soporte 24x7 con niveles de escalamiento definidos, o se requiere personal	Remítase a lo establecido en el punto A.9., de las bases de licitación



	dedicado exclusivo para la comuna de Las Condes?	
83	Respecto a la integración con sistemas municipales, ¿la Municipalidad proveerá APIs/documentación técnica de los sistemas existentes o se espera que el proveedor realice dichas integraciones bajo modalidad de "mejor esfuerzo"?	Remítase a la respuesta N°6
84	Confirmar si el período de 48 meses de operación se inicia con la puesta en marcha efectiva del servicio o desde la fecha de suscripción del contrato.	Remítase a lo establecido en la letra c) del punto A.6.4.2., de las bases de licitación
85	considerando la latencia de la streaming en tiempo real, es recomendable usar servidores locales para algunos servicios, ¿Es posible usar un modelo híbrido de servidores, entre locales y en la nube?	Remítase a lo establecido en el punto B.4., de las bases de licitación
86	Se espera el servicio contemple streaming de video en tiempo real? o es suficiente la carga del archivo.	Remítase a lo establecido en el numeral 7, de la letra c) del punto B.3.4.1., de las bases de licitación
87	ES POSIBLE SOLICITAR UN ANTICIPO PARA EL COSTEO DE LA ETAPA DE DESARROLLO	Remítase a lo establecido en el punto A.14.1., de las bases de licitación
88	BUENOS DIAS PARA EVITAR SPAM ¿ES POSIBLE LIMITARLE A LOS USUARIOS LA CANTIDAD DE MENSAJES POR DIA?	Remítase a la respuesta N°2
89	LA PLANTA TELEFONICA 1402 ES DE TECNOLOGIA IP O ES UN SISTEMA ANALOGO ?	No se requiere integración con la plataforma de telefonía 1402
90	BUENOS DIAS QUISIERA CONSULTAR SI EL RETRASO POR LA CANTIDAD DE PREGUNTAS INFLUYE SOBRE EL PLAZO FINAL PARA OFERTAR DEL 09 FEBRERO	Remítase a lo establecido en el punto A.1.3., de las presentes bases.
91	1. Sobre aprobación en Stores "En caso de que los procesos de revisión y aprobación de la aplicación móvil por parte de Apple App Store y/o Google Play Store excedan los plazos ofertados por el proveedor, por causas ajenas a éste, ¿se considerará dicha situación como causal válida de suspensión o ampliación de los plazos contractuales?"	Remítase a lo establecido en el último párrafo del punto A.6.4.2., de las bases de licitación
92	2. Sobre rechazo de funcionalidades "Si alguna funcionalidad exigida en las Bases Técnicas fuera rechazada por políticas de Apple o Google, o requiriera modificaciones para su aprobación, ¿cómo será tratado dicho escenario? ¿Se considerará un cambio de alcance? ¿Se liberará al proveedor de responsabilidad por dicha imposibilidad técnica?"	Remítase a la respuesta N°91



93	2. Sobre rechazo de funcionalidades “Si alguna funcionalidad exigida en las Bases Técnicas fuera rechazada por políticas de Apple o Google, o requiriera modificaciones para su aprobación, ¿cómo será tratado dicho escenario? ¿Se considerará un cambio de alcance? ¿Se liberará al proveedor de responsabilidad por dicha imposibilidad técnica?”	Remítase a la respuesta N°91
94	Sobre respaldo de datos “¿Dónde deberá realizarse el resguardo y respaldo de los datos del sistema? ¿Se exige que los respaldos se almacenen dentro del territorio nacional? ¿Existen políticas específicas de backup, retención y recuperación ante desastres que deban considerarse?”	Remítase a la respuesta N°64
95	5. Sobre propiedad intelectual “Se solicita aclarar si el código fuente y la propiedad intelectual del software desarrollado en el marco del contrato quedarán en propiedad de la Municipalidad o del proveedor.”	El código fuente y propiedad intelectual será de propiedad del contratista que se adjudique la presente licitación
96	7. Sobre integraciones “Respecto al desarrollo de APIs: a) ¿Con qué sistemas municipales se deberá integrar la solución? b) ¿Existen especificaciones técnicas disponibles de dichas integraciones? c) ¿Se dispondrá de ambientes de prueba y documentación técnica?”	Remítase a la respuesta N°6
97	8. Sobre SLA “Se solicita detallar los acuerdos de nivel de servicio (SLA) exigidos para el contrato, incluyendo: tiempos máximos de respuesta, tiempos de resolución, niveles de disponibilidad, y penalidades asociadas.”	Remítase a lo establecido en el punto B.5.1., punto B.4., y punto A.19., de las bases de licitación
98	¿Cómo se calcula el puntaje de los plazos y qué sucede si dos oferentes tienen el mismo plazo? Ejemplo: Si una persona oferta 30 días, y el otro 2 días ¿tienen el mismo puntaje? Misma duda para etapa 1 y 2	Remítase a lo establecido en el Anexo N°4., de las bases de licitación
99	Se solicitan los anexos editables en formato word.	Remítase a la respuesta N°1



100	¿La Municipalidad proveerá una Base de Datos inicial con los antecedentes, solicitados en el punto B.3.3.3. de las Bases Técnicas, para hacer el registro de beneficiarios? ¿O será responsabilidad del contratista recopilar los antecedentes de beneficiarios y agrupaciones?	Remítase a la respuesta N°66
101	¿Se requiere algún formato o dominio específico para el Libro de Servicio Digital?	Remítase a lo establecido en el punto B.5.4., de las bases de licitación

4. **PUBLÍQUESE** el presente Decreto en el portal www.mercadopublico.cl, ID N°2560-107-LR25. /

POR ORDEN DE LA SEÑORA ALCALDESA:
ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DISTRIBUCIÓN:

- Dirección de Control
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Compras Públicas y Gestión de contratos
- Dirección de Asesoría Jurídica
- Administración Municipal
- Tesorería Municipal
- Oficina de Partes

