

1043



873096

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
AVE/ MSA/ KYC

4129

OFICINA DE PARTES

102828

MAT.: Aprueba Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos de la Licitación Pública para la "IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM", ID N°2345-55-LR26, autoriza llamado y designa Comisión Evaluadora.

DECRETO SECC. 1ª N° 1045,

LAS CONDES, 25 MAR 2026

VISTOS: El DFL N°1/19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que "Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado"; Lo dispuesto en los arts. 56 y 63 del DFL N°1 del Ministerio del Interior de fecha 9 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial de 26 de julio de 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; La Ley N°19.886 de 2003, de "Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios"; El Decreto 661 del Ministerio de Hacienda que Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886; Ley N°19.880 sobre Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; y, en general, todas las Normas y Leyes que tengan relación con la materia de la presente licitación; Lo dispuesto en 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 06 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. Que, la Municipalidad de Las Condes, tiene la necesidad de implementar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) institucional que permita gestionar de manera centralizada, trazable y 100% digital los casos, solicitudes y trámites ciudadanos, habilitando una visión 360° del ciudadano, fortaleciendo la interoperabilidad con los sistemas del Estado y contribuyendo al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio entregado por la Municipalidad, en conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias señaladas en los Vistos del Decreto.
2. Que, en virtud de la necesidad señalada precedentemente el Departamento de la Información y las Comunicaciones, mediante Memo N°77 de fecha 30 de enero de 2026, ha solicitado realizar el proceso de licitación pública para el servicio antes referido, remitiendo el respectivo análisis que justifica la contratación.
3. Que, según lo establecido en el artículo 29 del Reglamento de la Ley de Compras, se consultó el catálogo electrónico de Convenio Marco de la Plataforma de Mercado Público de la Dirección de

Handwritten initials

Compras y Contratación Pública, constatándose que lo requerido en la presente licitación no se encuentra disponible, según lo indicado en el Certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos.

4. Que, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 28 del Reglamento de la Ley de Compras, el cual establece la consulta a la Plataforma de Economía Circular de Mercado Público de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se deja constancia de que se revisó dicha plataforma y que lo requerido no se encuentra disponible en ella, según lo indicado en el Certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos.
5. Que, según lo dispuesto en el artículo 166 del Reglamento de la Ley N°19.886, lo requerido en la presente licitación se encuentra incorporado en el Plan Anual de Compras 2026, según lo indicado en el Certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos.
6. Que, existe disponibilidad presupuestaria, de acuerdo con lo señalado en el Certificado de Disponibilidad N°233 de 23 de marzo de 2026, emitido por el Departamento de Finanzas de la Dirección de Administración y Finanzas.

DECRETO:

1. **APRUÉBANSE** las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública para la “**IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM**”, ID N°2345-55-LR26, del portal www.mercadopublico.cl.
2. **LLÁMASE** a licitación pública para la “**IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM**”, ID N°2345-55-LR26, de acuerdo con las Bases Administrativas, Técnicas y los Anexos que forman parte integrante del presente decreto.
3. Las Bases de Licitación y los Anexos estarán a disposición de los oferentes en el portal www.mercadopublico.cl ID N°2345-55-LR26.
4. Podrán participar en la licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras las Uniones Temporales de Proveedores de conformidad al Reglamento de la Ley N°19.886, que cumplan con los requerimientos establecidos en las presentes bases y que estén habilitadas para efectuar ofertas a través del portal www.mercadopublico.cl.
5. Los interesados podrán formular consultas a través del portal www.mercadopublico.cl dentro del plazo fijado en la Ficha Electrónica del Portal, de acuerdo con lo establecido en el numeral A.1.3. de las Bases de Licitación. Las respuestas y eventuales aclaraciones se encontrarán disponibles en el portal dentro del plazo fijado en la Ficha Electrónica del Portal, de acuerdo con lo establecido en el numeral A.1.3. Bases de Licitación.
6. Los oferentes deberán subir al portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26, los Antecedentes Administrativos, su Oferta Técnica y Oferta Económica hasta el día y hora fijado en el portal, de acuerdo con lo establecido en el numeral A.1.3. de las Bases de Licitación.
7. **DESÍGNASE** de acuerdo con lo establecido en el punto A.4.5. de las Bases Administrativas, como integrantes de la Comisión Evaluadora que analizará los antecedentes Administrativos, las Ofertas Técnicas y Ofertas Económicas del llamado a Licitación Pública para el



“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”, ID N°2345-55-LR26, del portal www.mercadopublico.cl, a las siguientes personas:

En calidad de titulares:

- María Fernanda Poblete, funcionaria del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;
- Marcelo Ponce Tirado, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;
- Sebastián Apablaza Inostroza, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;

En calidad de suplente:

- Alejandro Suarez Astudillo, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;
- Juan Gutiérrez Collinao, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;
- Elizabeth Garrido Valdebenito, funcionaria del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes;

8. **REGÍSTRESE** en la plataforma del Lobby a la Comisión evaluadora señalada en el numeral precedente, de acuerdo con el numeral 7, Art. 4 de la Ley N°20.730.

9. **PUBLÍQUESE** el llamado a licitación en el portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26. /

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



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
ADMINISTRADOR MUNICIPAL
ADMINISTRADORA MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
SECRETARIO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL

DISTRIBUCIÓN:

- Dirección de Control
- Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos
- Dirección de Asesoría Jurídica (Ley del Lobby)
- Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Departamento de Finanzas
- Tesorería Municipal
- Oficina de Partes



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

BASES DE LICITACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

A. BASES ADMINISTRATIVAS

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”
ID N°2345-55-LR26

A.1 INTRODUCCIÓN

Las presentes bases regulan los aspectos administrativos, técnicos, económicos y legales de la Licitación Pública “IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”, ID N°2345-55-LR26 del portal www.mercadopublico.cl y los antecedentes para dimensionar el requerimiento objeto de esta licitación, de manera que los oferentes puedan definir su mejor oferta y los esfuerzos que deberán contemplar en la ejecución del contrato, en caso de ser adjudicados.

El proceso de licitación está orientado a obtener óptimas condiciones técnicas y económicas por parte del contratista. Se espera idoneidad y capacidad técnica de las personas o empresas y de sus equipos profesionales, así como, capacidad para asegurar que el o los oferentes que se adjudiquen, se ajusten a los requisitos que esta Municipalidad ha especificado para su operación. En términos económicos, se espera recibir ofertas ventajosas dentro de los precios de mercado, conforme se desprenda de la evaluación de las ofertas económicas.

La presente licitación, se adjudicará en su totalidad a un solo proveedor, que será quien obtenga el mayor puntaje según los criterios de evaluación señalados en el Anexo N°4 “Metodología y Pauta de Evaluación”.

A.1.1 Objetivo

El objetivo de este proceso de licitación es Implementar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) institucional que permita gestionar de manera centralizada, trazable y 100% digital los casos, solicitudes y trámites ciudadanos, habilitando una visión 360° del ciudadano, fortaleciendo la interoperabilidad con los sistemas del Estado y contribuyendo al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio entregado por la Municipalidad. De acuerdo con las características, condiciones y requerimientos contenidos en las Bases Técnicas.

A.1.2 Presupuesto del Contrato

El monto estimado del contrato es de **68.379 UTM IVA incluido**. Dicho monto se distribuirá de la siguiente manera:

1. El monto estimado del contrato para la prestación del servicio Implementación de Sistema CRM es de 41.834 UTM IVA incluido.
2. El monto total destinado por la Municipalidad, durante toda la vigencia del contrato, para la habilitación de nuevos usuarios y la ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo es de 26.545 UTM IVA incluido.

A.1.3 Cronograma licitación.

Las etapas y plazos de la presente licitación, en concordancia con lo señalado en la ficha electrónica del portal www.mercadopublico.cl, serán los siguientes:

Publicación de la Licitación	Una vez que se encuentre totalmente tramitado el Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases de Licitación.
Inicio de Preguntas	A contar de la fecha de publicación del Decreto Alcaldicio que aprueba las presentes Bases de Licitación.
Final de Preguntas	A las 12:00 horas del 10° día corrido, contado desde la fecha de inicio de preguntas.

<p>Fecha de publicación de respuestas:</p>	<p>A las 20:00 horas del 10° día corrido contado desde la fecha final de preguntas.</p> <p>La Municipalidad podrá aumentar los plazos establecidos en este punto, según la cantidad de preguntas que se reciban a través del foro, como se indica a continuación:</p> <p><u>Hasta 50 preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 5 días corridos;</p> <p><u>Entre 51 y 150 preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 7 días corridos;</p> <p><u>Entre 151 y 300 preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 10 días corridos;</p> <p><u>Más de 300 preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 15 días corridos;</p> <p>En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será debidamente informada en el portal www.mercadopublico.cl, en el ID de la licitación</p>
<p>Fecha y hora de presentación, monto y vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta.</p>	<p>La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá presentarse hasta el día y hora establecido para el cierre de la recepción de las ofertas.</p> <p>El monto de la Garantía de Seriedad de la Oferta será el que se indica en el punto A.2.1.2, de las Bases Administrativas. Si se entrega una Boleta de Garantía u otro instrumento, su vigencia mínima será 135 días corridos contados desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.</p>
<p>Fecha de cierre de recepción de las ofertas</p>	<p>A las 15:01 horas del 30° día corrido, contado desde la publicación del llamado a Licitación y sus correspondientes Bases de Licitación en el portal www.mercadopublico.cl</p> <p>En caso de que la Municipalidad prorrogue el plazo para la publicación de respuestas, el plazo para la Apertura Electrónica de las ofertas se aumentará hasta en el mismo número de días, lo cual será debidamente informado en el portal www.mercadopublico.cl, en el ID de la licitación.</p>
<p>Fecha y hora del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica</p>	<p>A las 15:30 horas del día de cierre de recepción de las ofertas.</p>
<p>Plazo para la Evaluación de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica</p>	<p>Dentro de los 15 días corridos, contados desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.</p>
<p>Fecha y hora del Acto de Apertura Electrónica Oferta Económica (Referencial)</p>	<p>A las 15:30 horas del 15° día corrido contado desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica, una vez publicado en el portal www.mercadopublico.cl el Informe de Evaluación de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.</p>

Plazo para la Evaluación de las Ofertas Económicas y elaboración del Informe Final	Dentro de los 15 días corridos, contados desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de la Oferta Económica.
Fecha de Adjudicación	Dentro de los 60 días corridos contado desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.
Plazo para la Firma del Contrato	La contratación se formalizará mediante la suscripción del Contrato, el cual deberá ser firmado entre el 10° y 25° día hábil contado desde la notificación del Decreto Alcaldicio de Adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl .
<p>NOTAS:</p> <p>Los plazos referidos al proceso licitatorio se entenderán en días corridos, salvo que expresamente se refieran a días "hábiles" (entendiéndose por inhábiles los días sábado, domingos y festivos). En el caso de los plazos de días corridos, si el último día recae en un día inhábil, el vencimiento se entenderá prorrogado automáticamente para el día hábil siguiente.</p> <p>Todas las notificaciones que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la ley y en virtud del Reglamento, incluso respecto de la resolución de adjudicación, con la sola excepción de las que dicen relación con lo dispuesto en el Capítulo V, se entenderán realizadas luego de las 24 horas transcurridas desde que la Municipalidad publique en el portal www.mercadopublico.cl el documento, acto o resolución objeto de la notificación.</p>	

A.1.4 Normas y documentos que rigen la licitación

Esta Licitación Pública se registrará en todo momento por lo dispuesto en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, en lo que sea pertinente; la Ley N°19.880 sobre Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; La Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; El Código del Trabajo; La Ley N°16.744 sobre Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; los Decretos del Ministerio de Salud que correspondan, las Ordenanzas Municipales y sus posteriores modificaciones de la comuna de Las Condes; y los Reglamentos, Ordenanzas, Manuales y/o Disposiciones y, en general, todas las Normas y Leyes que tengan relación con la materia de la presente licitación.

También serán aplicables entre otras las siguientes leyes y normas, y todas aquellas aplicables en la materia:

- Ley N°21.663 Ley Marco de Ciberseguridad y su reglamento.
- Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales.
- Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Ley N° 21.180 Sobre Transformación digital del Estado, sus reglamentos y normas técnicas.

Asimismo, la presente licitación se registrará por los siguientes documentos según el orden de prelación que se señala a continuación:

- a. Modificaciones a las Bases y Aclaraciones de Oficio, si las hubiere.
- b. Bases Administrativas y sus Anexos.
- c. Bases técnicas.
- d. Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases y llama a Licitación.

- e. Respuestas a las Consultas, si las hubiere.
- f. Oferta del o los oferentes.
- g. Decreto Alcaldicio de Adjudicación.
- h. Contrato
- i. Orden de Compra

En relación con la Oferta Económica el orden de prelación es el siguiente:

- a. Valor(es) ofertado(s) en el Anexo N°3, denominado "Oferta Económica".
- b. Oferta Económica ingresada a la ficha del portal www.mercadopublico.cl.

Los interesados en conocer y obtener los documentos señalados anteriormente podrán hacerlo accediendo al sitio www.mercadopublico.cl de la licitación ID N°2345-55-LR26.

A.1.5 Consultas, aclaraciones y modificaciones a las Bases.

Los interesados podrán formular consultas sobre las Bases de Licitación ingresándolas en el foro del sitio www.mercadopublico.cl en la licitación ID N°2345-55-LR26, dentro del plazo fijado en el punto A.1.3 de las presentes Bases.

La Municipalidad responderá las consultas y hará las aclaraciones procedentes a través del portal www.mercadopublico.cl, en el ID N°2345-55-LR26, dentro del plazo señalado en el punto A.1.3 de las presentes Bases de Licitación. Dichas respuestas y aclaraciones, para todos los efectos, se entenderán forman parte integrante de la documentación de la presente licitación.

Además, la Municipalidad de Las Condes, en caso de corresponder y, solo hasta el cierre de las ofertas, podrá modificar las Bases de Licitación mediante Decreto Alcaldicio.

A.2 GARANTÍAS

A.2.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

Para asegurar la mantención de la oferta hasta la suscripción del contrato, por razones de interés público y tratándose de una licitación cuyo monto estimado excede las UTM 5.000.- los oferentes deberán acompañar una Boleta de Garantía Bancaria a la Vista, Vale Vista Bancario, Póliza de Seguro de Garantía, Certificado de Fianza o cualquier otro instrumento pagadero a la vista y de carácter irrevocable que asegure el cobro de la garantía o caución de manera rápida, efectiva y a primer requerimiento. Esta garantía deberá ser pagadera en Santiago, a favor de la Municipalidad de Las Condes, Rut N°69.070.400-5.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será recibida hasta el día y hora establecido para el cierre de la recepción de las ofertas. La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera física, los oferentes deberán acompañar la garantía en la Oficina de Partes de la Municipalidad, ubicada en Avenida Apoquindo N°3400, primer piso, en un sobre cerrado, con la debida identificación de la licitación de que se trata y su correspondiente ID. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma. En este caso la garantía podrá presentarse a través del portal www.mercadopublico.cl, en el ícono "Antecedentes Administrativos".

La garantía podrá ser tomada por un tercero a nombre del proponente, debiendo constar este hecho en la misma garantía u otro documento; y, otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar.

A.2.1.1 Glosa

La glosa deberá expresar que el objeto es "Garantizar la seriedad de la oferta de la licitación ID N°2345-55-LR26.

En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

A.2.1.2 Monto y Plazo de Duración

El monto de la Garantía de Seriedad de la Oferta será la suma de **\$120.000.000.-**

Si se entrega una Boleta de Garantía u otro instrumento, su vigencia mínima será la señalada en el punto A.1.3. de las Bases.

En el evento que la Municipalidad por cualquier causa fundada, se encuentre impedida de adjudicar la propuesta dentro del plazo de vigencia original de la citada Garantía, los oferentes que desean continuar en el presente proceso licitatorio, deberán reemplazar esta Garantía, haciendo entrega en la Oficina de Partes de la Municipalidad, ubicada en Avenida Apoquindo N°3400, primer piso, en sobre cerrado, con la debida identificación de la licitación de que se trata y su correspondiente ID, antes de la fecha de su vencimiento, por otra cuya vigencia incluya el período de dicha postergación, más 15 días corridos, de conformidad a lo señalado en el punto A.1.3. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Las ofertas que no cumpla con lo solicitado serán declaradas inadmisibles, y el oferente no podrá continuar en el proceso de licitación, pudiendo retirar su garantía de acuerdo con lo señalado en el punto A.2.1.4.

Tratándose de Pólizas de Seguro de Garantía y certificados de fianza, el proponente no podrá ponerle término o modificarla unilateralmente sin el consentimiento escrito de la Municipalidad de Las Condes. Dicha póliza no podrá contener ninguna cláusula de arbitraje.

En caso de que el instrumento que se presente exprese su monto en Unidades de Fomento, se considerará para determinar su equivalente en pesos (\$), el valor de la UF a la fecha de la emisión de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

A.2.1.3 Casos en que se podrá hacer Efectiva la Garantía

Esta garantía se podrá hacer efectiva en cualquiera de los siguientes casos:

- a. Si el oferente se desiste de su oferta o no cumple con la formalidad del punto A.6.1.
- b. Si el Adjudicatario no entrega en el plazo, forma y condiciones la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato que se establece en las Bases Administrativas.
- c. Si al momento de la presentación de la oferta o formulación de la propuesta, o suscripción del contrato el oferente no se encuentre habilitado para contratar con los Órganos del Estado, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°19.886; el Decreto Ley N°211, de 1973; la Ley N°20.393 y la Ley N°21.595 o tratándose de una Unión Temporal de Proveedores, alguno de sus miembros no se encuentra habilitado para contratar y ésta se desiste de su participación en el presente proceso licitatorio. Si al momento de la suscripción de la convención alguno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores, individualmente considerados, no se encuentra habilitado para contratar con los Órganos del Estado, según lo dispuesto en la Ley N°19.886; El Decreto Ley N°211, de 1973; La Ley N°20.393 y la Ley N°21.595 y esta se desistiere de su participación en el respectivo proceso.
- d. En caso de incumplimiento grave de los deberes y derechos derivados de la Licitación, imputables al proveedor.

A.2.1.4 Devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

La Tesorería Municipal, ubicada en Av. Apoquindo N°3.400, Las Condes, será responsable de la custodia de las garantías presentadas, las cuales podrán ser retiradas en dicha dependencia según lo siguiente:

Tratándose del adjudicatario y los oferentes cuyas ofertas hayan sido desestimadas o no adjudicadas, podrán retirar sus garantías a contar día hábil siguiente a la notificación del decreto

alcaldicio que ratifica el contrato.

Tratándose de oferentes cuyas propuestas hayan sido declaradas inadmisibles, podrán retirar sus garantías a contar del día hábil siguiente de la notificación de la resolución que los declara como tal en el sistema de información.

A.2.2 Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato

Con el objeto de asegurar su fiel y oportuno cumplimiento, el adjudicatario deberá entregar una Boleta de Garantía Bancaria a la Vista, Vale Vista Bancario, Póliza de Seguro de Garantía, Certificado de Fianza o cualquier otro instrumento pagadero a la vista y de carácter irrevocable que asegure el cobro de la garantía o caución de manera rápida, efectiva y a primer requerimiento.

Esta garantía se entregará para caucionar el cumplimiento de todas las obligaciones que se imponen al adjudicatario, pudiendo ser ejecutada unilateralmente por la vía administrativa por parte de la Municipalidad. Dicha garantía asegura, además, el cumplimiento y pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratista y el o los subcontratistas, que prestan sus servicios en virtud de la presente licitación a la Municipalidad de Las Condes, así como el pago de las multas que se cursen durante la vigencia del contrato. En caso de no pago de las multas cursadas, en el plazo señalado, y no existiendo pagos pendientes para efectos de su descuento, se podrá ejecutar la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, de la que se descontará el monto de las multas y se devolverá la diferencia al contratista, si correspondiera.

Esta garantía deberá ser pagadera en Santiago, a favor de la Municipalidad de Las Condes, Rut N°69.070.400-5.

La garantía podrá ser tomada por un tercero a nombre del adjudicatario y otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar, tal como lo establece el inciso tercero del artículo 121 del Reglamento de Compras. Esta garantía no podrá hacerse extensiva a otro contrato ni la de otro contrato extensivo a éste. Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Esta garantía deberá ser presentada por el adjudicatario dentro de los 10 días hábiles siguientes contados desde la notificación del Decreto Alcaldicio de Adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl. En caso de otorgarse físicamente deberá presentarse en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Las Condes, ubicada en Av. Apoquindo N°3.400, primer piso, comuna de Las Condes, en sobre cerrado, indicando el ID de la licitación y dirigida a la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos. Tratándose de garantías otorgadas electrónicamente, estas deberán enviarse al correo contratosdcp@lascondes.cl indicando el ID de la licitación en el asunto. Si el plazo señalado vence en día inhábil (sábado, domingo o festivo), se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Si el adjudicatario no cumple con la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato en el plazo indicado, la Municipalidad podrá adjudicar la licitación al oferente siguiente mejor evaluado o llamar a una nueva licitación. Adicionalmente, la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta, quedando este valor a beneficio Municipal.

Tratándose de Pólizas de Seguro de Garantía y certificado de fianza, el adjudicatario no podrá ponerle término o modificarla unilateralmente sin el consentimiento escrito de la Municipalidad de Las Condes. Dichos instrumentos no podrán contener ninguna cláusula de arbitraje, ni podrán limitar su ejecución a aplicación de multas, o demás medidas establecidas en las presentes bases de licitación.

Será responsabilidad del contratista realizar los trámites pertinentes para mantener vigente la garantía en caso de que procediere la prórroga o renovación del contrato. Además, en caso de que esta fuera ejecutada, el Contratista deberá reemplazar la garantía por una que cumpla con los términos y condiciones establecidos en las presentes bases de licitación.

El Contratista tendrá un plazo de 10 días hábiles previo al vencimiento de la garantía originalmente entregada, para reemplazarla por una que cubra la nueva vigencia más 60 días hábiles contados

desde la fecha prevista para el término del contrato. En caso de ejecución, el plazo de 10 días hábiles se contará desde dicha ejecución.

Vencido los plazos establecidos en el párrafo anterior sin que se presente la nueva garantía, procederá el término anticipado del contrato, conforme lo dispuesto en el punto A.6.5.2

A.2.2.1 Glosa

La glosa deberá expresar que el objeto es "Garantizar el Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato y el pago de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores de la Licitación ID N°2345-55-LR26".

En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

A.2.2.2 Monto y Plazo de Duración

El monto de la Garantía de "Fiel Cumplimiento de Contrato", será la suma equivalente a un **5% del precio final neto ofertado por el Adjudicatario**. Para estos efectos, se entenderá por precio final neto, el monto total ofertado por el Contratista en el Anexo N°3, sin IVA, más el monto señalado en el punto A.14 de las presentes bases, destinado para la habilitación de nuevos usuarios y ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo de 26.545 UTM, sin IVA.

Para su determinación, se deberá convertir el referido monto al equivalente en pesos a la fecha de dictación del decreto alcaldicio de adjudicación.

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento deberá otorgarse por todo el plazo de duración del contrato hasta 60 días hábiles después de la liquidación del contrato señalada en el punto A.6.6. En consecuencia, será responsabilidad del contratista mantenerla vigente durante todo ese periodo y de reemplazarla y/o renovarla en caso de renovación o prórroga del contrato o si esta fuera ejecutada, de conformidad con lo establecido en las presentes bases de licitación.

En los casos en que se establezca un rango de fechas posibles para el inicio de los servicios, se entenderá que prevalecerá el plazo máximo señalado.

En caso de que el instrumento que se presente exprese su monto en Unidades de Fomento, se considerará para determinar su equivalente en pesos (\$), el valor de la Unidades de Fomento a la fecha de emisión del Decreto de Adjudicación.

A.2.2.3 Casos en que se podrá hacer Efectiva la Garantía

La Municipalidad podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato en los siguientes casos:

- a. Por término anticipado de contrato establecidos en los literales b, d, e, h, i, j, k, l del punto A.6.5, y las causales establecidas en el punto A.6.5.2
- b. No pago de multas en el plazo indicado para ello en las presentes bases de licitación, y en el evento de no existir estado de pagos pendientes respectivo, donde realizar descuento de dichas multas.
- c. Por incumplimiento de obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratista.

A.2.2.4 Devolución de la Garantía

La Tesorería Municipal será responsable de la custodia de la garantía entregada y deberá restituirla al Contratista una vez transcurridos los plazos establecidos en el punto A.2.2.2., siempre que se haya verificado el cumplimiento íntegro de sus obligaciones contractuales y se encuentre aprobado el informe de liquidación, conforme a lo dispuesto en el punto A.6.6 de las presentes Bases.

A.3 DE LAS OFERTAS

A.3.1 Quienes Pueden Participar en la Licitación

Podrán participar en la licitación, las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme lo disponga el Reglamento de la Ley N°19.886, y que se encuentren hábil e inscritos en el Registro de Proveedores y que cumplan con los requerimientos establecidos en dicho Reglamento y en las presentes Bases.

Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores 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, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal o que no se encuentren habilitados para contratar con los Órganos del Estado, según lo dispuesto en la Ley N°19.886; Decreto ley N°211, de 1973; Ley N°20.393 y Ley N°21.595, para lo cual se considerará la "Declaración jurada de requisitos para ofertar", la cual será generada completamente en línea a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, en el módulo de presentación de las ofertas.

Para la presentación de las ofertas, los oferentes deberán cumplir los requerimientos mínimos obligatorios especificados en los puntos A.4.1., A.4.2. y A.4.3. de las presentes Bases. Si algún oferente no cumpliera con los requerimientos mínimos obligatorios, cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad, no serán evaluados y, por tanto, sus ofertas quedarán inadmisibles. Al contrario, aquellos oferentes que cumplan con los requerimientos mínimos obligatorios exigidos serán evaluados conforme a los parámetros del Anexo N°4.

A.3.2 De la Forma de Presentar la Oferta

Cada oferente deberá presentar una sola oferta, a través del portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26. En caso de que un oferente presente más de una oferta, solo se evaluará aquella ingresada en primer lugar en el portal, declarándose inadmisibles las demás. La oferta se compone de los antecedentes administrativos, técnicos y económicos solicitados en estas bases.

Los anexos deben ingresarse en el portal www.mercadopublico.cl como "Documento Anexo", en el ícono respectivo, completando por los oferentes el formulario disponible hasta el día y hora señalado en el punto A.1.3 de las Bases de Licitación.

La "Oferta Económica" corresponde a lo(s) valor(es) ofertado(s) en el Anexo N°3, expresado en **UTM, IVA incluido**, el que debe subirse al portal, ID N°2345-55-LR26, como "Documento Anexo", en el ícono "Anexos Económicos".

En el portal www.mercadopublico.cl el oferente deberá ingresar lo(s) valor(es) ofertado (s) en el Anexo N°3, pero sin IVA. En caso de discrepancia, primará lo(s) valor(es) ofertado (s) en el Anexo N°3 para los efectos de la evaluación y adjudicación.

Si por fuerza mayor o caso fortuito no se puede abrir ofertas, oportuna y electrónicamente ingresadas, la Municipalidad de Las Condes podrá fijar una nueva fecha y hora para realizar dicho acto. Los oferentes deben constatar que el envío de su oferta Administrativos, Técnica y Económica, a través de www.mercadopublico.cl, se realizó con éxito, incluyendo el previo ingreso de los formularios y documentos requeridos.

Para ello debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho sistema, el cual puede ser impreso por el oferente para su resguardo.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del sitio www.mercadopublico.cl. No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases.

Excepcionalmente, cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, el oferente deberá acreditar lo anterior mediante el correspondiente certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas, el cual deberá ser solicitado, por éste, por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. Los oferentes afectados tendrán un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de

indisponibilidad por la Dirección de Compras Públicas, para la presentación de sus ofertas fuera del Sistema de Información.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas.

A.3.3 Costo de la Presentación

Serán de cargo del oferente todos los gastos directos e indirectos asociados a la preparación y presentación de su oferta. De esta forma, la Municipalidad en ningún caso será responsable de dichos gastos.

A.3.4 Moneda de la Oferta

Lo(s) valor(es) ofertado(s) en el Anexo N°3, "Oferta Económica" será en UTM, **IVA incluido**.

En el portal www.mercadopublico.cl el oferente deberá ingresar lo(s) valor(es) ofertado(s) en el Anexo N°3, pero **sin IVA**.

A.3.5 Validez de la Oferta

La oferta permanecerá vigente hasta 135 días corridos contados desde la Apertura Electrónica de las ofertas.

Este plazo podrá ser prorrogado por la Municipalidad, antes de la fecha de su expiración, si así por razones fundadas se estima pertinente, lo que se comunicará a través del portal www.mercadopublico.cl al ID N°2345-55-LR26.

Los oferentes que desean continuar en el presente proceso licitatorio una vez prorrogado, y cuyas garantías se encuentren próximas a vencer, deberán prorrogar su vigencia, de acuerdo con lo señalado en el punto A.2.1.2. En caso de que no quisiera perseverar en el proceso, podrá retirar su instrumento de acuerdo con lo señalado en el punto A.2.1.4. Si nada dicen se entenderá que optan por prorrogar su oferta.

A.4 DE LA RECEPCIÓN Y APERTURA DE OFERTAS

La Apertura Electrónica de la oferta se realizará en 2 etapas a través del Portal, existiendo una Apertura de los "Antecedentes Administrativos" y "Oferta Técnica" y en una fecha posterior, se realizará la Apertura de la "Oferta Económica", únicamente a los oferentes que cumplan con los requerimientos técnicos y administrativos. Lo anterior, de acuerdo con los plazos indicados en el punto A.1.3 de las presentes Bases de Licitación, en concordancia con lo indicado en la ficha electrónica del portal www.mercadopublico.cl.

En el acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica, todas serán aceptadas por esta entidad, lo que implicará que no se rechazarán ofertas en el acto de Apertura Electrónica, a efecto de que sea la Comisión Evaluadora la que determine la admisibilidad de éstas conforme al procedimiento de examen de admisibilidad y evaluación de las ofertas que se regula en los numerales siguientes.

Con todo, los oferentes contarán con un plazo de 24 horas siguientes a la Apertura Electrónica de las ofertas para realizar observaciones, las que deberán realizarse mediante el canal que el Portal dispone para estos efectos. Las observaciones que se realicen por los oferentes serán respondidas en el Acta de Evaluación de la oferta que levante la Comisión Evaluadora de éstas.

A.4.1 Oferta Administrativa

Los oferentes deberán subir al Portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26, los siguientes "Antecedentes Administrativos", que constituye su oferta administrativa:

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°1	<p>Anexo N°1 “Identificación del Oferente”</p> <p>Los oferentes que participen como persona natural o persona jurídica deberán completar el Anexo N°1.</p> <p>En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá presentarse el Anexo N°1-A, debidamente completado por el representante de la UTP.</p>
Anexo N°1-A	<p>Anexo N°1-A “Identificación del Oferente Unión Temporal de Proveedores (UTP)”</p>
Anexo N°2	<p>“Declaración jurada de Aceptación de las Bases”</p> <p>Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda.</p> <p>En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP.</p>
Anexo N°5	<p>“Declaración jurada ausencia conflictos de interés e inhabilidades para contratar”.</p> <p>Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda.</p> <p>En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP</p>
Anexo N°5-A	<p>“Declaración jurada de independencia de la oferta”</p> <p>Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda.</p> <p>En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP</p>
Acuerdo de UTP	<p>Solo para Unión Temporal de Proveedores (UTP)</p> <p>Escritura Pública donde conste el acuerdo para participar de esta forma, salvo si fuesen adquisiciones inferiores a UTM 1.000.- en cuyo caso la unión podrá materializarse por instrumento público o privado. La UTP deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el art.51 y siguientes de la Ley N°19.886, así como en los arts.180 y siguientes del Reglamento de Compras Públicas.</p> <p>La omisión del Acuerdo de UTP implicará la inadmisibilidad de la oferta. Lo mismo ocurrirá en caso de verificarse cualquiera de las circunstancias previstas en los artículos 53 y 54 de la Ley N°19.886, así como las descritas en los artículos 182 y 183 del Reglamento.</p>
Anexo N°6	<p>“Declaración Jurada programas de integridad y Ética Empresarial”.</p> <p>En el presente Anexo los oferentes deberán declarar si cuentan con programas de integridad y ética empresarial que sean conocidos por su personal o no.</p>

	<p>Para estos efectos se entiende por programas de integridad y ética empresarial un conjunto de instrumentos o herramientas que fomenten entre sus trabajadores un comportamiento apegado a los valores que contribuyen a instalar estándares de integridad, fortaleciendo una conducta ética que permita combatir la corrupción.</p> <p>Para acreditar este factor, los oferentes deberán acompañar el documento que respalde el programa de integridad y ética empresarial. Además, deberá acreditar que este es conocido por su personal y/o trabajadores, acompañando el antecedente que dé cuenta de su difusión efectiva, tales como: copia de correo electrónico masivo, comunicado interno, publicación en el sitio web institucional, inclusión en su reglamento interno de orden, higiene y seguridad, u otro medio equivalente.</p> <p>Al tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de sus integrantes deberá presentar la información señalada precedentemente. <u>En consecuencia, para que una UTP obtenga puntaje en el criterio "programas de integridad y Ética Empresarial", todos sus miembros deberán contar con dicho programa y deberá acreditar que este es conocido por su personal y/o trabajadores.</u></p> <p>En el caso de los oferentes que sean persona natural, el presente criterio se evaluará de la siguiente manera: se le asignará el correspondiente puntaje, si acredita haber cursado capacitaciones, diplomados o cursos en materias de compliance o integridad, mediante documentos fidedignos tales como certificados, etc. Sólo se le otorgará puntaje a aquel oferente persona natural que acredite el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente párrafo.</p> <p>En caso de no acompañar la información requerida, no podrá ser solicitada de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6, evaluándose dicho criterio con 0 puntos.</p>
<p>Nota comportamiento Base en Mercado público</p>	<p>Dentro de los subcriterios de evaluación, se asignará el puntaje que señale el Anexo N°4, a los oferentes que cuenten con "Buen Comportamiento Base". Se entiende que un oferente tiene "Buen Comportamiento Base", si su nota de calificación es de 5/5. Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos.</p> <p>En el caso de una unión temporal de proveedores, para efectos de la evaluación se considerará la nota de comportamiento base correspondiente al integrante que presente la calificación más alta.</p>
<p>Materia de Impacto Social</p>	<p>Dentro de los subcriterios de evaluación, se asignará el puntaje que señale el Anexo N°4, a los oferentes que acrediten contar con alguna de las siguientes materias de impacto social:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sello Mujer: Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos. <p>En el caso de una unión temporal de proveedores, para efectos de la evaluación, será suficiente que uno de sus integrantes cuente con sello Empresa Mujer para obtener puntaje por este criterio.</p> <ol style="list-style-type: none"> Sello 40 horas: Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal

	<p>www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos.</p> <p>En el caso de una unión temporal de proveedores, para efectos de la evaluación, será suficiente que uno de sus integrantes cuente con Sello 40 horas para obtener puntaje por este criterio</p> <p>3. Empresa Menor Tamaño: Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos.</p>
--	---

A.4.2 Oferta Técnica

Los oferentes deberán subir al portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26, los siguientes "Antecedentes Técnicos", que constituyen su Oferta Técnica:

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°7	<p>"Listado de Proyectos" el presente anexo resumirá la experiencia acreditada por los documentos que se señalan en el párrafo siguiente.</p> <p>Para acreditar la experiencia declarada y ser considerados en la evaluación, los oferentes deberán presentar antecedentes que acrediten la implementación efectiva y exitosa de proyectos de Implementación de Sistema CRM, ejecutados desde el 01 de enero de 2020 y hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas.</p> <p>No será requisito que el contrato se encuentre totalmente finalizado, siempre que el mandante del proyecto acredite que la fase de implementación haya sido ejecutada satisfactoriamente.</p> <p>La experiencia deberá acreditarse mediante la presentación de los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anexo N°7 "Listado de Proyectos". 2. Factura. 3. Certificado firmado por el mandante del proyecto según el formato expuesto en el Anexo N°7-A de las presentes bases de licitación. <p>Los antecedentes deberán permitir a la Comisión Evaluadora verificar la naturaleza del servicio prestado, la efectiva Implementación de Sistema CRM.</p> <p>La Municipalidad podrá contactar al mandante del proyecto para validar la información enviada por el oferente.</p> <p>En caso de que el oferente ya cuente con un certificado de implementación exitosa o similar, podrá ser aceptada siempre que cumpla con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de la organización mandante. 2. Nombre del responsable del proyecto en la organización mandante. 3. Teléfono de contacto del responsable del proyecto en la organización mandante. 4. Email de contacto del responsable del proyecto en la organización mandante. 5. Nombre del proyecto implementado. 6. Fecha de implementación (la que debe ser superior al 1 de enero de 2020).

	<p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, dicha experiencia no será considerada.</p>
<p>Anexo N°7-A</p>	<p>El presente Anexo N°7-A corresponde a un formato de certificado tipo emitido por el Mandante, destinado a acreditar la implementación efectiva y exitosa de un proyecto ejecutado por el oferente, particularmente en lo referido a un sistema de CRM.</p> <p>Los antecedentes presentados deberán permitir a la Comisión Evaluadora verificar la naturaleza del servicio prestado y su efectiva implementación. Para estos efectos, la Municipalidad podrá contactar al Mandante con el fin de validar la información proporcionada.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, dicha experiencia no será considerada.</p>
<p>Anexo N°8</p>	<p>El Anexo N°8 “Acta de demostración de requerimientos funcionales esenciales”. El presente Anexo regula el procedimiento de comprobación aplicable durante la Demostración de Requerimientos Funcionales Esenciales, la cual forma parte de la evaluación técnica de la oferta.</p> <p>1. Evaluación Durante la Demostración</p> <p>La evaluación en vivo será realizada exclusivamente por la Comisión Evaluadora, quienes verificarán el cumplimiento técnico de cada requerimiento funcional esencial.</p> <p>Para estos efectos, se utilizará un formulario de registro en el cual se deberá indicar el resultado de la evaluación mediante las opciones “Cumple” o “No cumple”, según corresponda.</p> <p>2. Definición de Funcionalidad Nativa</p> <p>Se entenderá por funcionalidad nativa aquella característica propia e inherente de la solución ofertada, disponible en su versión estándar y plenamente operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, activación futura de módulos no incluidos en la oferta, integraciones no declaradas o configuraciones extraordinarias.</p> <p>3. Formalización del Acta de Demostración</p> <p>Finalizada la demostración, se levantará un acta que deberá contener, al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Hora de inicio y término de la demostración. • Lugar de realización: Municipalidad de Las Condes. • Identificación de los participantes del oferente. • Identificación de los integrantes del Comisión Evaluadora. • Resultado de cumplimiento por cada requerimiento (Cumple / No Cumple).

Esta acta será publicada en el portal de Mercado Público, junto con el informe de evaluación técnica y económica que elaborará la comisión evaluadora.

4. Validación de Admisibilidad

La validación de admisibilidad de la demostración tiene por objetivo verificar el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas para la solución ofertada. Esta validación constituye un requisito habilitante, por lo que no contempla asignación de puntaje.

La verificación se realizará durante la demostración presentada por el oferente, conforme a los criterios funcionales definidos en el presente anexo, los cuales se evaluarán bajo la condición de "Cumple" o "No cumple".

Los criterios considerados son los siguientes:

Crterios funcionales	Subcriterios funcionales	Descripción
Omnicanalidad y contact center	Ingreso de solicitudes por canal web	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite el ingreso de solicitudes a través de canal web mediante formularios o portal, con la creación automática del caso asociado al ciudadano o vecino.
	Registro de interacciones por canal telefónico	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite el registro de interacciones a través de canal telefónico, incluyendo la creación o actualización de casos con la correcta identificación del canal de origen.
	Trazabilidad omnicanal de interacciones:	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite la trazabilidad unificada entre canales, evidenciando que todas las interacciones quedan registradas en la línea de tiempo del ciudadano o vecino y del caso asociado.
Workflow y automatización	Workflow visual	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite diseñar, configurar y visualizar flujos de trabajo mediante herramientas gráficas, sin requerir desarrollo a medida.
	Automatización por condición	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite ejecutar automáticamente acciones predefinidas al cumplirse

		condiciones o reglas configuradas dentro de un flujo o proceso.
	Notificaciones configurables	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar alertas automáticas asociadas a eventos del proceso y a vencimientos o incumplimientos de plazos definidos como SLA.
Configuración low-code/no-code	Formulario sin código	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar o modificar formularios de ingreso de casos, expedientes o solicitudes mediante herramientas de parametrización, sin requerir programación.
	Reglas sin código	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar reglas de asignación o derivación de casos, documentos o tareas mediante parámetros o reglas de negocio, sin requerir programación.

Para que la propuesta sea considerada admisible, el oferente deberá cumplir con la totalidad de los criterios y subcriterios establecidos en este anexo.

En caso de verificarse el incumplimiento de uno o más de los criterios, la propuesta será declarada inadmisibles y no continuará en las etapas posteriores del proceso de evaluación.

5. Criterios Evaluables

Criterio	Subcriterio	Descripción
Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)	Consulta en lenguaje natural sobre vecinos y casos	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI permite realizar preguntas en lenguaje natural y obtener respuestas basadas en información de vecinos, casos, interacciones, trámites y datos asociados disponibles en el sistema.
	Síntesis y análisis de datos	Se evaluará que el oferente demuestre la capacidad del Agente GenAI para generar resúmenes del historial del

		vecino, estado de sus casos, interacciones previas y antecedentes relevantes, así como extraer información específica para la gestión.
	Apoyo a la gestión de atención y casos	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI pueda asistir en la gestión de casos, incluyendo sugerencia de respuestas, clasificación de solicitudes, priorización, derivación de casos y apoyo en la toma de decisiones sobre un caso.

En los criterios evaluables, el puntaje será asignado por la Comisión Evaluadora en función del cumplimiento y desempeño de la solución observado durante la demostración presencial.

La Comisión Evaluadora deberá registrar el resultado de la demostración en el acta correspondiente, verificando que cada uno de los subcriterios indicados sea marcado como "Cumple" o "No cumple", en concordancia con lo ofertado en la propuesta técnica del oferente.

5. Reglas Operativas

- Atraso superior a 30 minutos: su oferta será declarada inadmisibles. Sin posibilidad de reagendar.
- Si el oferente no se presenta el día de la citación, su oferta será declarada inadmisibles.
- Máximo 3 representantes del oferente.
- El oferente dispondrá de máximo 90 minutos para realizar su presentación.
- El oferente deberá proveer su equipamiento para la demostración.

6. Condiciones del Ambiente de Demostración

La demostración deberá realizarse sobre una instancia operativa real de la solución ofertada, ya sea entorno productivo con datos anonimizados o tenant dedicado de demostración.

No se aceptarán prototipos, versiones en desarrollo, videos grabados o simulaciones. La Municipalidad podrá solicitar pruebas en tiempo real durante la demostración.

7. Consistencia Arquitectónica y Técnica

La solución demostrada deberá mantener coherencia técnica y arquitectónica con la propuesta técnica presentada, incluyendo modelo de despliegue, componentes principales, motores tecnológicos, integraciones y modelo de licenciamiento.

No se aceptará la demostración de componentes no declarados en la oferta técnica.

8. Modalidad de la Reunión y Registro de la Demostración

La demostración de requerimientos funcionales se realizará de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Las Condes, en la fecha y hora que el Municipio informe al oferente, al correo electrónico informado por el oferente en su anexo N°1. El municipio tendrá hasta cinco días hábiles

	<p>contado desde la apertura de ofertas técnicas para notificar las citaciones.</p> <p>Para que la oferta sea declarada admisible, el oferente deberá demostrar que la solución propuesta cumple con los tres (3) criterios funcionales y los ocho (8) subcriterios funcionales que se indican en la Validación de Admisibilidad de requerimiento funcionales esenciales que se encuentra en el Anexo N°8.</p>
<p>Anexo N°9</p>	<p>“Certificaciones del Oferente”. Para validar este criterio de evaluación, el oferente deberá adjuntar los certificados solicitados como parte de su oferta técnica. Estos certificados deberán contar con un código de verificación que permita a la comisión evaluadora validar lo informado. Los certificados son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones ISO 27001 o SOC 2 TYPE II. La certificación/informe deberá corresponder al oferente y/o al servicio y su alcance deberá incluir, al menos, la operación, soporte y gestión de seguridad de la plataforma ofrecida (o del servicio que la soporta), incluyendo procesos de gestión de incidentes y control de accesos. <p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora/auditora y vigencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001. La certificación deberá corresponder al oferente y/o al servicio de implementación y soporte, y su alcance deberá incluir procesos de gestión de calidad aplicables a implementación, soporte, mantenimiento y gestión de cambios. <p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, no será considerada en la evaluación.</p>
<p>Anexo N°10</p>	<p>“Capacidad del Equipo”.</p> <p>En este Anexo, el oferente deberá indicar si el equipo de trabajo cuenta con las certificaciones nombradas en el “Certificaciones del equipo mínimo requerido”, de acuerdo al punto B.4.7.2 de las bases técnicas.</p> <p>Las certificaciones de los profesionales deberán estar vigentes al cierre de la licitación. Y luego se deberán encontrar vigentes durante toda la duración del contrato.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, no será considerada en la evaluación.</p>
<p>Anexo N°11</p>	<p>“Plazos ofertados”.</p> <p>El oferente deberá completar este anexo, indicando los plazos de implementación en días hábiles para cada una de las fases señaladas en dicho anexo.</p>

	<p>Además, deberá indicar el plazo total ofertado para la implementación de todas las fases definidas en el anexo y en el punto B.4.2. de las bases técnicas, expresado en días hábiles.</p> <p>El plazo ofertado no podrá ser superior a 180 días hábiles, contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.</p> <p>En caso de que se omita, no se presente debidamente el presente formulario, o supere los 180 días hábiles, no serán evaluados y no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibles.</p> <p>En el caso de la Fase 1 (Configuración base del CRM + Subsidios + Activación 400 usuarios), el plazo mínimo serán 15 días hábiles y máximo 40 días hábiles, contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.</p> <p>En el caso que se omita o indique un plazo inferior a 15 días hábiles o superior a 40 días hábiles, no serán evaluados y no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibles.</p> <p>El plazo de cada fase no es obligatorio que sea secuencial. Ejemplo, no es necesario tener terminada la fase 2 para empezar la fase 3.</p>
--	---

La Municipalidad podrá comprobar y exigir que se acredite la existencia, validez, veracidad y/o atingencia de lo declarado y la documentación presentada, en cualquier etapa de este proceso licitatorio y durante la vigencia del contrato. Durante la etapa de evaluación, en caso de detectar alguna inconsistencia en los antecedentes acompañados por algún oferente, su oferta será declarada inadmisibles y no podrá continuar en el presente proceso licitatorio.

A.4.3 Oferta Económica

Los oferentes deberán subir al portal www.mercadopublico.cl ID N°2345-55-LR26, los siguientes "Antecedentes Económicos", que constituye su oferta económica:

Formulario	Descripción
Anexo N°3	<p>"Oferta Económica".</p> <p>El formulario tiene carácter de esencial y, en caso de que se omita o no presente la información requerida, la oferta será declarada inadmisibles.</p>

A.4.4 De la Apertura Electrónica de las ofertas.

A.4.4.1 De la Apertura de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica

La Apertura Electrónica de las ofertas se realizará en **2 etapas**, a través del portal, existiendo una primera Apertura de los "Antecedentes Administrativos" y "Oferta Técnica" y posteriormente, una Apertura de la "Oferta Económica", únicamente respecto de los oferentes que cumplan con los requerimientos técnicos y administrativos. Lo anterior, en la fecha y hora establecido en el punto A.1.3 de las presentes Bases de Licitación, quedando a disposición de los oferentes.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Así, los oferentes deben constatar que el envío de su oferta Administrativa, Técnica y Económica, a través del sitio www.mercadopublico.cl, haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y documentos requeridos. Para ello debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho sistema, el cual puede ser impreso por el oferente para su resguardo.

Excepcionalmente, cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, el oferente deberá acreditar lo anterior mediante el correspondiente certificado emitido por la Dirección de Compras Públicas, el cual deberá ser solicitado, por éste, por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. Los oferentes afectados tendrán un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad por la Dirección de Compras Públicas, para la presentación de sus ofertas fuera del Sistema de Información.

Sin perjuicio de lo anterior, los oferentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la Apertura Electrónica de las ofertas, a través del Sistema de Información.

La garantía que no cumpla con los requisitos exigidos en las Bases será declarada inadmisibles y el oferente no podrá continuar en el proceso de licitación. En este caso, la Garantía de Seriedad de la Oferta le será devuelta de acuerdo con lo señalado en el punto A.2.1.4. No obstante, la Comisión podrá solicitar a la Dirección Jurídica que se pronuncie acerca de la pertinencia de las garantías o cauciones presentadas.

A.4.4.2 De la Apertura de la Oferta Económica

Las Ofertas Económicas serán abiertas el día y hora señalada en el punto A.1.3. de las Bases Administrativas, sólo de aquellos oferentes que hayan sido habilitados para continuar en el proceso, de acuerdo con lo señalado en el punto A.4.7. de las presentes bases.

A.4.5 Comisión Evaluadora

Las ofertas Administrativas, Técnicas y Económicas, serán analizados por una comisión integrada por **al menos tres miembros dependientes del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, quienes serán designados por Decreto Alcaldicio con anterioridad a la Apertura Electrónica de las ofertas.

La Comisión verificará que se cumplan los requerimientos y especificaciones técnicas establecidas en las Bases y la consistencia de la Oferta Económica, para este fin podrá, entre otros, sin que la enumeración sea taxativa: calificar toda la documentación presentada, evaluar las ofertas, responder las observaciones y reclamos presentados por los oferentes, si los hubiera.

Asimismo, la Comisión Evaluadora, hasta el quinto día hábil siguiente a la apertura electrónica de las ofertas, **citara, mediante correo electrónico, a la Demostración de Requerimientos Funcionales Esenciales**, detallada indicada en el punto A.4.2, "Anexo N°8", con el objeto de admitir a aquellos oferentes que cumplan con lo establecido en la Pauta de Demostración. Dicha Comisión será la responsable de deliberar y determinar si cada oferente cumple o no con los requisitos establecidos en dicha pauta.

Los miembros de la Comisión Evaluadora deberán dar cumplimiento a la obligación establecida en el art.35 nonies de la Ley N°19.886, suscribiendo la declaración jurada de ausencia de conflictos de intereses y confidencialidad, la cual se publicará en el portal www.mercadopublico.cl.

Si algún oferente no cumpliera con los requerimientos mínimos obligatorios especificados en los puntos A.4.1., A.4.2. y A.4.3. de las presentes Bases, según corresponda, cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad, no serán evaluados y, por tanto, sus ofertas quedarán inadmisibles. Al contrario, aquellos oferentes que cumplan con los requerimientos mínimos obligatorios exigidos serán evaluados conforme a los parámetros del Anexo N°4.

La Comisión Evaluadora emitirá un informe, el que contendrá la Evaluación de las ofertas Administrativas, Técnica y Económica, de acuerdo con lo señalado en el Anexo N°4 "Metodología y Pauta de Evaluación"; establecerá el orden de prelación de estas, de acuerdo con el método de evaluación indicado en el punto A.4.7 de las presentes Bases, contendrá los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación; la proposición de adjudicación a la Alcaldesa para su decisión; informará las ofertas que no han sido evaluadas por no haber cumplido los requerimientos de las Bases, correspondiendo posteriormente dejar constancia de la inadmisibilidad en el respectivo informe y deberá referirse a las materias señaladas en el art. 57 del Reglamento de Compras.

Cuando el monto ofertado por el oferente que obtenga el mayor puntaje en su evaluación supere en más de un 30% el monto indicado en el Portal www.mercadopublico.cl y que se entiende como monto estimado del contrato, el informe final deberá contemplar las razones técnicas y económicas que justifiquen dicha diferencia. En este caso la Comisión deberá mantener los antecedentes para su revisión y control posterior.

Asimismo, sólo se considerarán para la asignación de puntajes y evaluación, los antecedentes que hayan sido solicitados en las presentes bases.

Sin perjuicio de lo anterior, serán declaradas inadmisibles las ofertas cuando se presenten documentos y/o antecedentes que condicionen, modifiquen o contradigan los requerimientos técnicos, administrativos y/o económicos de éstas.

Aquellos oferentes que obtengan puntaje inferior a 20 puntos en la evaluación de su Oferta Técnica no podrán continuar en el presente proceso licitatorio y no se evaluará su Oferta Económica.

A.4.6 Solicitud de Aclaraciones o Antecedentes Omitidos

Durante el proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora podrá requerir a los oferentes aclaraciones o antecedentes omitidos respecto de sus respectivas propuestas, las que se efectuarán a través del portal www.mercadopublico.cl, de conformidad a lo establecido en el Artículo 56 del Reglamento de la Ley N°19.886.

Las respuestas a esta solicitud deberán subirse al mismo portal dentro de las 48 horas siguientes contadas desde la notificación del requerimiento al oferente a través del portal. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

Estos requerimientos no podrán alterar la esencia de las ofertas, ni violar los principios de igualdad entre los oferentes y estricta sujeción a las bases.

La solicitud deberá recaer únicamente en errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases, de igualdad entre los oferentes y se informe de dicha solicitud a través del "Sistema de Información de las Compras y Contrataciones de los Organismos Públicos" según corresponda, al resto de los oferentes.

Asimismo, se 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 no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

En estos casos el oferente será evaluado de conformidad a lo establecido en el Anexo N°4, asignándole un menor puntaje en el criterio "Cumplimiento de Requisitos Formales".

A.4.7 Método para la Evaluación

La evaluación de las ofertas se efectuará previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos en las Bases.

Ítem	Puntajes
Oferta Administrativa	4
Oferta Técnica	46
Oferta Económica	50

Para efectos del proceso de evaluación de ofertas, el oferente deberá considerar el Anexo N° 4 "Metodología y Pauta de Evaluación" en el cual se detalla la metodología y pautas de cada uno de los criterios antes señalados.

Previo a la Apertura Electrónica de la Oferta Económica, la Comisión evaluará los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica de acuerdo con el Anexo N° 4 "Metodología y Pauta de Evaluación". El puntaje por concepto de "Cumplimiento de Requisitos Formales" se asignará por parte de la Comisión al final de proceso de Evaluación, al momento de evacuar el Informe Económico.

Aquellos oferentes que obtengan **puntaje inferior a 20 puntos** en la evaluación de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, por lo que no se procederá a la apertura de su Oferta Económica.

A.4.8 Derecho a Declarar Inadmisibles, Desierta, Revocar o Suspender la Licitación

La Municipalidad de Las Condes podrá declarar inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieren los requisitos mínimos obligatorios establecidos en las Bases cuya omisión ocasiona la inadmisibilidad y cuando los proveedores que conformen una UTP no correspondan a una empresa de menor tamaño, y aquellas ofertas simultáneas respecto del servicio licitado por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí, considerando solo a la más conveniente, conforme el artículo 9 de la Ley N°19.886, para estos efectos, el oferente podrá presentar la declaración del formulario Anexo N°5-A denominado "Declaración jurada de independencia de la oferta".

Declarará desierta la licitación, cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a los intereses municipales. Podrá Revocar la Licitación cuando ésta vulnere el interés público general o específico de la Municipalidad, y en general por razones de mérito, conveniencia u oportunidad. Asimismo, podrá suspender el proceso licitatorio por una cantidad determinada de días cuando el Tribunal de Contratación Pública u otra instancia jurisdiccional ordenen esta medida. Dicha declaración deberá efectuarse por Decreto Alcaldicio fundado que así lo disponga. El o los oferentes no tendrán derecho a indemnización alguna.

A.5 DE LA ADJUDICACIÓN

La Municipalidad de Las Condes adjudicará la propuesta que estime más conveniente a los intereses municipales, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones establecidas en las Bases.

La adjudicación se realizará en el plazo establecido en el punto A.1.3, pudiendo la Municipalidad ampliarlo en caso de existir razones que lo justifiquen. Lo anterior deberá ser informado a través del Sistema de Información, a través de un Acta de la Comisión Evaluadora.

La presente licitación se adjudicará a un solo oferente.

Si algún adjudicatario se desiste de firmar el contrato, o no cumpliera con las demás condiciones y requisitos establecidos en las Bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la Municipalidad podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le sigue en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

Para la adjudicación, la Comisión Evaluadora, presentará el informe final a la Alcaldesa, el que contendrá el orden de prelación de las ofertas y le propondrá adjudicar al oferente mejor evaluado y demás materias que señala el Artículo 57 del Reglamento de compras.

La adjudicación de la licitación se efectuará mediante la dictación de un Decreto Alcaldicio, que será notificado a través del portal www.mercadopublico.cl. Los oferentes no favorecidos no tendrán derecho a indemnización alguna.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el monto adjudicado supere en más de un 30% el monto indicado en el Portal www.mercadopublico.cl y que se entiende como monto estimado del contrato, el Decreto Alcaldicio de Adjudicación deberá contemplar las razones técnicas y económicas que justifiquen dicha diferencia conforme a lo establecido en el punto A.4.5 de las presentes Bases Administrativas.

En caso de que el oferente que resulte adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, los primeros estados de pago deberán ser destinados al pago de dichas

obligaciones, debiendo el adjudicatario acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses.

La Municipalidad exigirá que el adjudicatario 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 del adjudicatario dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la referida empresa no podrá participar.

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

Una vez adjudicada la propuesta el adjudicatario podrá hacer consultas al mail contratosdcp@lascondes.cl indicando el ID de la licitación en el asunto.

A.5.1 Derechos o Tributos

Todos los gastos y derechos, así como los tributos que se generen o se produzcan por causa o con ocasión de la adjudicación de la licitación, tales como los derechos notariales u otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones, que, según el contrato o las bases, ha contraído el oferente adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

A.5.2 Documentos que debe presentar el Adjudicatario.

- a. Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, y de salud previsional emitido por autoridad competente, para los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo cuarto de la Ley N°19.886 y una declaración que señale si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años
- b. Copia de la patente municipal al día.
- c. El oferente deberá acompañar un comprobante o documento de inicio de actividades actualizado emitido por el Servicio de Impuestos Internos (SII), en el que conste **un giro comercial relacionado con el objeto de la presente licitación**. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), dicho documento deberá ser presentado por el integrante que emitirá la factura correspondiente.
- d. En caso de que no se encuentre actualizado la ficha del portal del proveedor adjudicado, se debe acompañar la inscripción en el Registro de Proveedores de ChileCompra. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores cada miembro deberá presentar su inscripción en el referido registro.
- e. Tratándose de personas jurídicas y en caso de que no se encuentre actualizado la ficha del portal del proveedor adjudicado, deberá presentar todos los documentos en los cuales conste la personería y poderes de su(s) representante(s). Si los poderes han sido otorgados con anterioridad a 1 año, deberá acreditarse la vigencia de estos, mediante documento otorgado por el registro correspondiente. Tratándose de persona jurídica regidas por la Ley N°20.659, deberán acompañarse los documentos legales que correspondan para acreditar su constitución, modificación y poderes vigentes de sus representantes legales.
- f. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato conforme a lo solicitado en el punto A.2.2.
- g. Declaración jurada simple ausencia conflictos de interés ni inhabilidades para contratar, pudiendo utilizar el formato del anexo N°5.

A.5.3 Plazo y lugar de entrega de la documentación

El adjudicatario deberá presentar los antecedentes requeridos en el numeral anterior dentro del plazo de 10 días hábiles, contado desde la notificación de la adjudicación efectuada mediante la publicación del respectivo Decreto Alcaldicio en el portal www.mercadopublico.cl. Si el plazo

señalado vence en día inhábil (sábado, domingo o festivo), se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

La documentación deberá ser remitida al correo electrónico contratosdcp@lascondes.cl, debiendo indicar en el asunto el ID de la licitación.

Excepcionalmente, en aquellos casos en que, por su naturaleza, los antecedentes deban ser presentados en soporte físico, estos deberán ser entregados en la Oficina de Partes de la Municipalidad de Las Condes, ubicada en Avenida Apoquindo N° 3.400, primer piso, comuna de Las Condes, en sobre cerrado, con el ID de la licitación y dirigido a la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos.

A.6 DEL CONTRATO

A.6.1 De la formalización del Contrato

Se deberá suscribir un contrato entre la Municipalidad y el Adjudicatario, previa presentación de todos los documentos requeridos en el punto A.5.2 Formarán parte integrante del contrato las Bases Administrativas y Técnicas, Anexos, Modificaciones, Aclaraciones y Respuestas, si las hubo, la oferta presentada, los Decretos de la Aprobación de las Bases, llamado a Licitación y Adjudicación.

El contrato será redactado por el Departamento de Gestión de Contratos de la Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos y visado por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad de Las Condes, respetando estrictamente lo establecido en los documentos señalados anteriormente.

El Departamento de Gestión de Contratos o la Dirección de Asesoría Jurídica podrán solicitar, además de los documentos requeridos en el punto A.5.2., antecedentes adicionales que acrediten la personería del representante legal del adjudicatario, si así lo estiman necesario para la correcta redacción del contrato. La preparación del contrato se iniciará una vez recibidos la totalidad de dichos antecedentes.

El contrato será suscrito por el adjudicatario o su representante legal dentro del plazo señalado en el punto A.1.3, ya sea mediante firma electrónica avanzada o de manera presencial en el Departamento de Gestión de Contratos, ubicado en Avenida Apoquindo N° 3.400, piso 8, comuna de Las Condes.

Si el adjudicatario no suscribe el contrato en el plazo señalado en el punto A.1.3 y habiéndosele otorgado un plazo adicional de 5 días hábiles para ello, la Municipalidad podrá dejar sin efecto la adjudicación de la propuesta, pudiendo en este evento adjudicarla al oferente que le sigue en el orden de prelación de acuerdo con la pauta de evaluación existente en las presente Bases de Licitación.

La no suscripción del Contrato por el adjudicatario dará derecho a la Municipalidad a hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, quedando este valor a beneficio municipal.

A.6.2 De la Interpretación del contrato

El contrato debe ejecutarse de buena fe y, por consiguiente, se interpretará del modo que mejor permita alcanzar los objetivos que se han establecido para él.

El contrato será una ley para la Municipalidad y el contratista, de modo que no podrá ser dejado sin efecto sino por mutuo consentimiento de las partes, por causas legales o por causas establecidas en las presentes bases.

Toda discrepancia, real o aparente entre especificaciones técnicas, normas, bases de licitación, etc., que surja con posterioridad, será resuelta exclusivamente por la Municipalidad, a solicitud escrita del Contratista, sin perjuicio de las facultades de la Contraloría General de la República y los Tribunales de Justicia.

A.6.3 Cumplimiento de Leyes, Decretos y Reglamentos

Para todos los efectos legales, el contrato se considerará celebrado en Santiago de Chile y se registrará en todos sus aspectos por las presentes Bases y por la legislación chilena vigente al momento de su celebración.

El contratista deberá cumplir con todas las leyes, decretos y reglamentos vigentes a la fecha de celebración del contrato y con todos aquellos que se dicten durante su vigencia, cuando corresponda. De igual manera, deberá pagar todos los derechos, tributos, impuestos, tasas y otros gravámenes que dichas leyes, decretos o reglamentos establezcan.

A.6.4 Plazos

A.6.4.1 Vigencia del Contrato

La vigencia del contrato será desde la publicación, en el portal Mercado Público, del Decreto Alcaldicio que lo aprueba y su duración será hasta la liquidación de la contratación señalada en el punto A.6.6.

No obstante, en caso de existir motivos fundados, la presente contratación podrá renovarse por única vez, por un plazo de hasta 24 meses, contados desde el vencimiento del plazo de ejecución. Dicha renovación será aplicable a los servicios de sprints por mantenimiento evolutivo, soporte y mesa de ayuda, activación y mantención de usuarios. El supervisor Municipal deberá informar al contratista mediante una solicitud formal y escrita de esta renovación.

Sin perjuicio de lo indicado, la renovación debe ser acordada por las partes, fundadas, certificadas por el supervisor Municipal y aprobadas mediante Decreto Alcaldicio, debiendo publicarse en el Sistema de Información Pública www.mercadopublico.cl y emitirse la Orden de Compra respectiva.

Cabe señalar que será responsabilidad del contratista realizar los trámites pertinentes para la renovación de la Garantía de fiel cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el punto A.2.2.

El plazo del contrato podrá ser suspendido en caso de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia no imputable al Contratista, debidamente calificada y fundada mediante informe del Supervisor Municipal, dictándose el correspondiente Decreto Alcaldicio. La suspensión se mantendrá vigente mientras dure el evento a que le dio lugar.

A.6.4.2 Inicio de la implementación y duración del servicio

El inicio del servicio comenzará dentro de los primeros 5 días hábiles contados desde la total tramitación del Decreto que Aprueba el Contrato, lo que quedará establecido en un "Acta de Inicio al Servicio de Implementación". A partir de dicha fecha se dará inicio al servicio de implementación de los procesos definidos, la cual se dividirá en las siguientes fases:

I. Implementación

Fase 1 "Configuración base del CRM, Subsidios y Activación 400 usuarios", se realizará dentro del plazo ofertado en el Anexo N°11, plazo que, en ningún caso, podrá exceder los 40 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.

Una vez finalizada la fase 1, el Supervisor Municipal del Contrato elaborará el "Acta de Recepción Conforme por la configuración base del CRM + Subsidios + Activación de 400 usuarios", con lo que se podrá pagar el servicio prestado.

Fases 2 al 5 descritas a continuación:

Fase 2	Subvenciones	Dentro del plazo ofertado en el Anexo N°11.
Fase 3	Permiso de Circulación	
Fase 4	Atenciones Veterinarios	

Fase 5	Centros Deportivos SPA	
--------	------------------------	--

El plazo total para la implementación de procesos definitivos no podrá ser superior a 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.

Una vez finalizadas las fases 2 al 5, el Supervisor Municipal del Contrato elaborará el "Acta de Recepción Conforme" por cada una de las fases, con lo que se podrá pagar el servicio prestado.

II. Duración

La duración del servicio será de 48 meses contados desde la fecha de suscripción del "Acta de Recepción Conforme por la configuración base del CRM, Subsidios y Activación de 400 usuarios".

Por razones excepcionales de buen servicio, el inicio de la implementación podrá comenzar una vez suscrito el contrato sin necesidad de esperar la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba, no obstante, su pago quedará supeditado a la total tramitación de dicho Decreto Alcaldicio. Lo indicado en caso de corresponder, será fundamentado en el acto que apruebe el contrato.

La ejecución del contrato podrá ser suspendido en caso de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia no imputable al Contratista, debidamente calificada y fundada mediante informe del Supervisor Municipal, dictándose el correspondiente Decreto Alcaldicio. La suspensión se mantendrá vigente mientras dure el evento a que le dio lugar.

Si por motivos de fuerza mayor o casos fortuitos debidamente acreditados, el contratista no pudiese dar inicio al servicio, deberá proponer al municipio mediante documento entregado en Oficina de Partes de la Municipalidad de Las Condes, ubicada en Av. Apoquindo N°3.400, Las Condes, las alternativas para dar cumplimiento, lo que deberá ser previamente sometido a la aprobación por el Supervisor Municipal. La respuesta a dicha propuesta deberá ser informada en el portal www.mercadopublico.cl, una vez dictada la Resolución Fundada.

A.6.5 Término del Contrato

El contrato se deberá terminar por las causales establecidas en el artículo 13 bis de la Ley N°19.886 y artículo 130 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, y por las siguientes causales:

- a. Muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural.
- b. Extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
- c. Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- d. El estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- e. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme al artículo 13 de la Ley N°19.886 y el artículo 129 del Reglamento de la Ley N°19.886.
- f. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- g. Por falta de disponibilidad presupuestaria futura para el o los periodos siguientes.
- h. Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses o el plazo del contrato.

El proveedor seleccionado deberá acreditar que la totalidad de las obligaciones laborales y previsionales con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato.

- i. Por incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales en la medida que esas deudas superen el monto de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato los pagos pendientes a favor del contratista.
- j. Si durante la vigencia del contrato al contratista se le imponga la pena de inhabilitación para contratar con el Estado prevista en los artículos 8 y 10 de la Ley N°20.393, sustituidos por el artículo 50 de la Ley N°21.595.
- k. En el evento de producirse la situación prevista en el artículo 33, inciso segundo, de la Ley N°21.595.
- l. En caso de ser el adjudicatario una Unión Temporal de Proveedores (UTP):
 - i. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
 - ii. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
 - iii. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
 - iv. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
 - v. Disolución de la UTP.

La declaración de término anticipado del contrato por incumplimiento grave se efectuará por Decreto Alcaldicio el que será debidamente notificado al contratista a través del portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26.

En los casos establecidos en los literales b, d, e, h, i, j, k, l, la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

En todos los casos precedentes no habrá indemnización alguna para el Contratista.

A.6.5.1 Término del contrato por mutuo acuerdo

Se podrá resolver por mutuo acuerdo de las partes el contrato, fijándose en dicho acuerdo las condiciones del término de este. El acuerdo correspondiente deberá ser aprobado mediante Decreto Alcaldicio.

A.6.5.2 Término anticipado del contrato por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Contratista.

Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Contratista, en los siguientes casos:

- a. Incumplimiento en la Fase 1 “**Configuración base del CRM, Subsidios y Activación 400 usuarios**” de la implementación de procesos definidos, cuando exceda el plazo ofertado por el contratista, el cual no podrá superar los 40 días hábiles contados desde el inicio del servicio de implementación.
- b. En cada uno de los incumplimientos en las Fase 2 a la Fase 5 de la implementación de procesos definidos, cuando exceda el plazo ofertado total por el contratista.
- c. Cuando el contratista exceda los topes parciales establecidos en el punto A.19 de “Multas”.
- d. La no renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, en los casos establecidos en las presentes bases.
- e. En caso de que el total de las multas cursadas superen el 10% del monto total contratado.

- f. Por haberse dictado Resolución de Liquidación en contra del Contratista de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.720.
- g. Si los representantes del Contratista y/o su personal han sido condenados por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el Título V del Libro II del Código Penal.
- h. Haber sido condenado de acuerdo con la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho y la Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos.
- i. Si el contratista manifiesta que no está en condiciones de prestar el servicio, una vez formalizado el contrato.
- j. Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no dan cumplimiento al "Pacto de integridad".
- k. Si el contratista no da cumplimiento a lo dispuesto a las cláusulas de Cesión y Subcontratación establecidas en las presentes bases de licitación.
- l. Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no cumple con la cláusula de "Confidencialidad y Seguridad de la Información", establecidas en las presentes bases de licitación.

La declaración de término de contrato por incumplimiento grave se efectuará por Decreto Alcaldicio el que será debidamente notificado al contratista a través del portal www.mercadopublico.cl, ID N° 2345-55-LR26. En estos casos, la Municipalidad hará efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

En todos los casos precedentes no habrá indemnización alguna para el Contratista.

A.6.5.3 Término por cumplimiento del plazo del contrato

El contrato terminará al cumplirse el plazo señalado en el punto A.6.4.1.

A.6.6 Liquidación de Contrato

Dentro de los 30 días hábiles siguientes al término del plazo de ejecución de 48 meses, establecido en el punto A.6.4.2, el Supervisor Municipal deberá elaborar un informe de liquidación y evaluación del respectivo contrato, que deberá contener a lo menos, el detalle del cumplimiento de las prestaciones contratadas, de conformidad con los requerimientos establecidos en las Bases de Licitación junto con el registro de las sanciones cursadas durante su vigencia. El informe deberá ser aprobado mediante Decreto Alcaldicio,

Todo lo anterior, sin perjuicio de las acciones que correspondan ejercer por eventuales incumplimientos, infracciones contractuales, responsabilidades administrativas, civiles o penales que se detecten con posterioridad, conforme a la normativa vigente.

A.7 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

La supervisión del contrato corresponderá al **Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, o quien lo subrogue, que será el encargado de las relaciones contractuales entre el contratista y la Municipalidad.

No obstante, durante la vigencia del contrato, la Municipalidad, previa certificación del Administrador Municipal respecto de la idoneidad técnica del nuevo Supervisor Municipal, podrá modificar al Supervisor Municipal señalado en el párrafo anterior. Para tales efectos, la modificación y designación deberá efectuarse mediante Decreto Alcaldicio, el que será debidamente publicado en el Sistema de Información.

Al Supervisor Municipal, le corresponderá, entre otras:

- a. Ser el interlocutor válido de la Municipalidad con el contratista.

- b. Supervisar la debida ejecución del contrato, informando al contratista, por documento escrito o por correo electrónico, sobre las deficiencias detectadas en la prestación del servicio contratado, como consecuencia de las fiscalizaciones efectuadas y las denunciadas por los usuarios, con el objeto de que el contratista tome conocimiento de estas y proceda a subsanarlas. Para estos efectos el Contratista deberá informar al Supervisor Municipal los correos electrónicos que se utilizarán como medio de comunicación formal.
- c. Ejercer la labor de Contraparte Técnica del Contrato.
- d. Informar causales de multa y cursar multas, cuando corresponda
- e. Colaborar con el contratista en todo lo que sea necesario para la correcta ejecución del contrato.
- f. Fiscalizar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones del contratista, contraídas en virtud de la presente licitación.
- g. Exigir al contratista la presentación de cualquier documentación, que, a su juicio, estime necesario para la correcta ejecución del contrato.
- h. Solicitar el reemplazo o cambio del Administrador de Contrato designado por el contratista.
- i. Aprobar, previo al inicio de la ejecución del contrato, la designación del Administrador de Contrato.
- j. Solicitar el reemplazo o cambio de personal cuando corresponda.
- k. Proponer a la Municipalidad modificaciones del contrato.
- l. Impartir las instrucciones necesarias para la correcta ejecución del contrato.
- m. Certificar a través de un informe la recepción conforme del servicio contratado.
- n. Elaborar informe de liquidación, de acuerdo con lo estipulado en el punto A.6.6.
- o. Elaborar informe que justifica técnicamente la procedencia de modificaciones de contrato de acuerdo con el punto A.15.
- p. Fiscalizar el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad.
- q. En general adoptar todas las medidas que estime necesarias para el correcto, cabal y oportuno cumplimiento del contrato.
- r. Indicar si las licencias serán activadas por un período de un mes o por toda la duración, de acuerdo a lo indicado en el punto A.14.4 de las presentes bases.

A.7.1 Del Inspector Técnico Municipal (ITM)

De designarse mediante Decreto Alcaldicio, serán obligaciones del Inspector Técnico Municipal ("ITM), entre otras las siguientes:

- a. Cumplir las instrucciones del Supervisor Municipal del contrato.
- b. Colaborar con la debida ejecución del Contrato, informando al Supervisor Municipal del Contrato y al Contratista, por documento escrito o por correo electrónico, sobre las deficiencias detectadas en la prestación del servicio contratado, como consecuencia de las fiscalizaciones efectuadas y las denuncias de los usuarios, con el objeto de que el contratista tome conocimiento de estas y proceda a subsanarlas.
- c. Visar la recepción conforme del servicio contratado.
- d. Sugerir la aplicación de multas al Supervisor Municipal del contrato.
- e. Colaborar con el contratista en todo lo que sea necesario para la correcta ejecución del contrato.
- f. Supervisar la correcta ejecución del servicio contratado y los procesos de pagos, verificando que correspondan con el objeto del contrato y los valores contenidos en la oferta económica.

- g. Dar cumplimiento a todos los procedimientos de Inspección o protocolos que la Municipalidad establezca para la correcta fiscalización de los contratos.

A.8 OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD

Serán obligaciones de la Municipalidad, entre otras las siguientes:

- a. Fiscalizar permanentemente el cumplimiento de las obligaciones del Contratista, contraídas en virtud de la presente licitación.
- b. Realizar el pago oportuno por los servicios prestados.
- c. Modificar y designar por Decreto Alcaldicio, si corresponde, a uno o más Inspector(es) Técnico(s) Municipal(es), una vez formalizado el Contrato.
- d. Modificar y designar por Decreto Alcaldicio, si corresponde, al Supervisor Municipal, por modificaciones al organigrama municipal

A.9 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Serán obligaciones del contratista, entre otras las siguientes:

- a. Dar oportuno y debido cumplimiento al requerimiento y a todas las obligaciones establecidas en el contrato, entendiéndose incluidos en él las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos, Aclaraciones y Respuestas si las hubo y la oferta presentada.
- b. Asistir a todas las reuniones de coordinación y control que requiera la Municipalidad de Las Condes.
- c. Acusar recibo de toda comunicación que se le haga desde la Municipalidad y dar respuesta a ella en el plazo requerido, o de manera inmediata si así se le requiere por la gravedad o urgencia del asunto.
- d. Disponer de los recursos humanos, técnicos y de infraestructura que sean necesarios para asegurar el cumplimiento de los requerimientos, en calidad y plazos definidos para la prestación del servicio.
- e. Acompañar toda la documentación exigida en el punto A.14.1., A.14.2. y A.14.3. para el pago.
- f. Al momento de emitir la factura o documento tributario electrónico respectivo, remitir su copia al correo electrónico facturación@lascondes.cl en formato PDF.
- g. Informar oportunamente a la Municipalidad de Las Condes las dificultades o impedimentos detectados y que afecten el cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
- h. Mantener en la Unidad Supervisora del contrato, un registro actualizado con el nombre, dirección, teléfono fijo, celular y correo electrónico del Contratista, de su Jefe Supervisor del Contrato y Supervisores en Terreno, con el fin de que puedan ser ubicados en forma permanente ante cualquier eventualidad.
- i. Fijar y mantener actualizado un correo electrónico para los efectos de practicar las notificaciones relativas al presente contrato.
- j. Reemplazar al personal que el Supervisor Municipal exija cambiar.
- k. Tener sus actividades económicas vigentes respecto al servicio a prestar ante el Servicio de Impuestos Internos.
- l. Designar y/o reemplazar al Jefe o Administrador de Contrato que actuará como contraparte oficial o contraparte técnica, a solicitud del Supervisor Municipal del contrato.
- m. Entregar un informe final que detalle el cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de la presente licitación, en el cual se describan los servicios prestados, los plazos y toda información relevante.
- n. Cumplir respecto de sus trabajadores con toda la normativa laboral y previsional vigente, manteniendo al día el pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales.

- o. Entregar la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto de los trabajadores vinculados al presente contrato, al mes siguiente al que debió ser pagado.
- p. Responder por los daños que pueda causar a terceros por la prestación del servicio materia del contrato, obligándose a devolver a la Municipalidad cualquier monto que ésta tuviera que pagar al respecto.
- q. El Contratista deberá proveer y mantener un Libro de Servicio digital. En este libro se registrarán las observaciones, instrucciones y cualquier hecho relevante relacionado con el contrato, sin perjuicio de que las notificaciones también se realicen al correo electrónico designado para estos efectos.
- r. Ser responsable de la movilización de su personal, de modo que toda necesidad de transporte deba ser resuelta por él y a su costo.
- s. Ser responsable del transporte oportuno de materiales, herramientas, máquinas, equipos e implementos que se requieran para la prestación del servicio.
- t. Dar cumplimiento a las medidas de seguridad para sus trabajadores vinculados al presente contrato.
- u. Incorporar a los trabajadores vinculados al contrato al seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- v. Adoptar las medidas que sean necesarias para cubrir las inasistencias del personal vinculado al contrato de manera tal que el servicio no se vea interrumpido.
- w. Informar al Supervisor Municipal del contrato por escrito el cambio del Administrador de Contrato. Su reemplazo deberá contar con la aprobación del Supervisor Municipal del contrato, la que deberá constar en el Libro de Servicio.
- x. Generar y aplicar cápsulas de capacitación para máximo 400 usuarios. Deberá ser en los formatos indicados en el punto B.5.2 de las bases técnicas.
- y. Mantener la documentación actualizada durante toda la vigencia del contrato, a lo menos con una actualización por cada liberación relevante, cambio de configuración mayor, cambio de integración o cambio de arquitectura. La Municipalidad podrá solicitar actualizaciones adicionales cuando exista una modificación que afecte la continuidad operacional o la seguridad.
- z. Considerar el respaldo de todos los datos almacenados en el sistema durante toda la vigencia del contrato, y entregar un respaldo semanal de la información almacenada, dicho respaldo será entregado a la Municipalidad en el medio y método determinado de común acuerdo.
- aa. Todas las demás obligaciones establecidas en las leyes aplicables a la materia y en las presentes bases.

A.10 RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA RESPECTO DE SUS TRABAJADORES Y SUBCONTRATACION

A.10.1 Cumplimiento de disposiciones laborales y previsionales

El contratista se obliga a cumplir las disposiciones del Código del Trabajo, de las leyes sobre medicina preventiva y curativa, sobre accidentes del trabajo, enfermedades profesionales y demás leyes laborales y previsionales que rijan su relación con sus trabajadores o que se dicten en el futuro sobre las materias indicadas.

A.10.2 Pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales

El contratista queda especialmente obligado a pagar oportunamente las remuneraciones de sus trabajadores, cotizaciones previsionales, de salud y todas aquellas que digan relación con la Ley Laboral, como efectuar también en la oportunidad debida, todas las deducciones ordenadas por ley.

A.10.3 Seguro social contra riesgos del trabajo y enfermedades profesionales

El contratista se obliga a tener incorporados a sus trabajadores al seguro social contra riesgos del trabajo y enfermedades profesionales que regula la Ley N°16.744.

Es obligación del contratista efectuar las denuncias por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales en conformidad a las disposiciones legales vigentes; asimismo se obliga a dar cuenta al Supervisor Municipal del contrato de las denuncias efectuadas.

A.10.4 Medidas de seguridad

El contratista asumirá la responsabilidad total por el cumplimiento de las medidas de seguridad para sus trabajadores y las consecuencias derivadas de un eventual incumplimiento de ellas. En particular, deberá proveer a su personal de los equipos e implementos de seguridad apropiados para las labores que desempeñarán.

A.10.5 Subcontratación

El Contratista podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del presente contrato, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en él. En caso de subcontratar, deberá informar por escrito a la Municipalidad a más tardar antes de iniciar la ejecución del contrato, la parte que tenga previsto subcontratar, su importe, el cual no podrá exceder del 30% del monto total del contrato y el nombre o razón social del subcontratista, el cual debe estar hábil en el Registro de Proveedores, y no afectarle alguna incompatibilidad para ser contratado por la Municipalidad.

Asimismo, el proveedor deberá informar por escrito a la Municipalidad, respecto de cualquier modificación en las prestaciones que deberá desarrollar el subcontratista, o en su identidad, con anterioridad a la materialización de estos cambios. En caso de modificar la identidad del subcontratista, deberá acreditar que se encuentra hábil en el Registro de Proveedores y que no se encuentra afecto a ninguna incompatibilidad para ser contratado por la Municipalidad.

En ningún caso la subcontratación podrá ser utilizada para efectuar una cesión del contrato.

A.11 PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen de la presente licitación, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de este contrato podrán transferirse de acuerdo con las normas del derecho común.

A.12 RESPONSABILIDAD ANTE TERCEROS

El contratista se obliga a responder por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros en la ejecución de las actividades o tareas encomendadas, obligándose a devolver a la Municipalidad cualquier monto que tuviera que pagar ésta al respecto.

A.13 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

A.13.1 Confidencialidad.

El contratista y personal directo que se encuentren ligados a este contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de los antecedentes, reservados o no, que, respecto de la Municipalidad de Las Condes, tomen conocimiento durante su desarrollo. La responsabilidad del contratista será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

El contratista debe resguardar la confidencialidad de la información, reservándose la Municipalidad de Las Condes, el derecho de ejercer las acciones que correspondan de acuerdo con las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información obtenida por el contratista o las personas indicadas anteriormente, durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará derecho a la Municipalidad de Las Condes a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado las referidas personas.

A.13.2 Protección de Información.

El Contratista se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda y cualquier información, documentación, cualquiera sea la forma en que se contengan y a la que tenga acceso o se imponga con ocasión de la prestación del servicio, quedándole estrictamente prohibido la divulgación de la misma a cualquier tercero, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito, o bien, en caso de requerimiento efectuado por un tribunal u otra autoridad competente, en la forma prevista en la legislación vigente.

En relación con los datos e información de la que tome conocimiento, se obliga a:

- a. Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los fines del presente contrato;
- b. No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni duplicar o reproducir todo o parte de la información;
- c. Asegurarse de que los datos e información sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad del servicio;

El Contratista se obliga a que toda información proporcionada por la Municipalidad a la que tenga acceso ella o cualquiera de sus dependientes, o personas que le presten servicios, ya sea directa o indirectamente, y este referida al Contratista o a sus empresas relacionadas, será tratada con el cuidado o discreción con que se administra la información confidencial, haciendo excepción solamente la información disponible en forma pública.

La infracción a esta obligación será causal de término inmediato del contrato, reservándose la Municipalidad el derecho a iniciar las acciones legales que correspondan y a reclamar las indemnizaciones a que hubiese lugar.

En todo caso los datos e información contenidos digitalmente son de propiedad de la Municipalidad, por lo que el Contratista deberá entregarla a la Municipalidad una vez terminado el contrato.

A.13.3 Acceso a sistemas

En caso de que el personal del proveedor requiera acceso a los sistemas del organismo para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su coordinador del contrato a la contraparte del órgano comprador, el nombre y RUT de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar, y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá. Sólo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano contratante, en los términos que ésta determine y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización. Si el personal del proveedor que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán singularizarse previamente.

A.13.4 Deber de resguardo

El contrato que se celebre en el marco de esta licitación entregará al proveedor acceso a información del organismo comprador o sus sistemas, en consecuencia, es obligación de éste resguardar debidamente esta información y cumplir las demás consideraciones que se establecen en esta cláusula.

El proveedor reconoce que es el único responsable por la confidencialidad y seguridad de la Información del organismo comprador a la que accede, custodia o controla, por lo cual será responsable de tomar las medidas apropiadas de seguridad administrativas, técnicas y

físicas, asegurará la confidencialidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la Información del organismo.

El proveedor deberá implementar y mantener un programa de seguridad que cumpla con los requisitos de seguridad y privacidad y que incorpore las mejores prácticas de la industria. El programa de seguridad del proveedor deberá incluir las medidas apropiadas de seguridades administrativas, técnicas y físicas, asegurará la confidencialidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la Información del organismo comprador y sus sistemas e incluirá por lo menos las siguientes medidas de seguridad:

- Controles adecuados para la autenticación de usuarios, incluyendo métodos seguros para asignar, seleccionar y almacenar el acceso de credenciales, limitar el acceso sólo a los usuarios activos y bloquear el acceso después de un número intentos de accesos fallidos acorde a las buenas prácticas de seguridad definidos de la industria detallados en los requisitos de seguridad y privacidad.
- Controles de acceso seguro, incluyendo aquellos que limiten el acceso a la Información del organismo para los individuos que tengan una razón fidedigna y demostrable de negocios para acceder a dicha información, respaldados mediante políticas, protocolos y controles apropiados que faciliten la autorización, establecimiento, modificación y eliminación de los accesos.
- Ajustes apropiados y oportunos para el Programa de Seguridad del Proveedor que se basen en: el riesgo periódico de valoraciones; evaluaciones exhaustivas y frecuentes (tales como las valoraciones efectuadas a terceros) de dicho programa; monitoreo y pruebas frecuentes de la efectividad de medidas de seguridad; y revisión de dichas medidas de seguridad con una frecuencia mínima de un año, o cada vez que se presente un cambio sustancial en el ambiente técnico del Proveedor o en las prácticas del negocio que pudieran comprometer la confidencialidad, disponibilidad, integridad o seguridad de los sistemas informáticos del Proveedor.
- Programas de sensibilización y capacitación continua y apropiada de los trabajadores y demás personal que actúe en nombre y representación del adjudicatario para asegurar que se apeguen a las políticas, procedimientos y protocolos del Programa de Seguridad.
- Monitoreo de los sistemas diseñados para garantizar la integridad de la información y prevenir la pérdida o acceso no autorizado a, o la adquisición, utilización y divulgación de la Información del organismo comprador.
- Medidas técnicas de seguridad, incluyendo la protección de firewalls y antivirus, administración de parches de seguridad, registro de accesos a, utilización o divulgación de la Información del organismo comprador, detección de intrusiones y cifrado de los datos estáticos y en tránsito.
- Medidas de seguridad en unidades físicas, incluyendo controles de accesos diseñados para restringir acceso a la Información del organismo comprador para los individuos que se describen en el segundo punto de la presente cláusula.
- Segmentación lógica de la Información del organismo comprador de los datos que pertenezcan a otros clientes.
- Las tareas de mantenimiento de software solicitadas al proveedor deben cumplir con prácticas de desarrollo seguro y arquitectura recomendadas por OWASP o similares.

El proveedor deberá ejercer la supervisión necesaria y apropiada sobre sus empleados y sobre cualquier otro personal que actúe en su representación para mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la Información del organismo comprador. El Proveedor deberá cumplir con todos los Requisitos de Seguridad de la Información y Privacidad aplicables. El Proveedor deberá mantener un nivel de certificaciones o evaluaciones de seguridad que sea consistente con las mejores prácticas, y que se lleve a cabo mediante terceros que a juicio del organismo comprador estén calificados. Frente a una solicitud fundada del organismo comprador, dichas certificaciones deberán ser entregadas.

A.13.5 Entrega segura o eliminación y terminación de accesos

Una vez que concluya el contrato, el Proveedor deberá regresar la información de la Municipalidad que posea, custodie o controle. Luego de haber realizado la entrega, y en completa coordinación con la Municipalidad de Las Condes, el Proveedor deberá eliminar toda la información recolectada durante la ejecución del contrato y garantizar que los datos personales y datos personales sensibles son ilegibles e irrecuperables. Para esto último, el Proveedor deberá emitir un certificado firmado ante un Ministro de Fe que de cuenta de la eliminación de toda la información antes mencionada.

Adicionalmente, y en la medida que el Proveedor tenga acceso o contacto con los sistemas de la Municipalidad, deberá garantizar que dicho acceso cesará en la fecha de terminación del Contrato.

A.14 DEL PRECIO DEL CONTRATO

El precio total del Contrato es el valor total ofertado en el **Anexo N°3 "Oferta Económica"**, IVA incluido, más un monto destinado por la municipalidad durante toda la vigencia para la habilitación de nuevos usuarios y utilización de nuevos sprints de mantenimiento evolutivo de 26.545 UTM, IVA incluido.

A.14.1 Del pago

Los pagos del servicio serán realizados de la siguiente manera, en concordancia con el Anexo N°3 "Oferta Económica":

Fase	Ítem del Anexo N°3	Servicio	Periodicidad
Fase 1	Ítem 1	Configuración base del CRM + Subsidios	Pago único
	Ítem 8	Activación y mantención de Usuarios (400 usuarios)	Mensual
Fase 2	Ítems 2 al 5	Implementación de los ítems definidos	Por fase implementada
Operación	Ítem 6	Los proyectos por mantenimiento evolutivo pueden ser solicitados en cualquier momento del servicio, con un tope máximo de 25 sprints.	Pago por sprint utilizado.
	Ítem 7	Soporte y Mesa de Ayuda	Mensual

I. Pago por Fase 1

Ítem 1: Sistema Base + Subsidios

El pago por la implementación de la configuración base del CRM + subsidios se **efectuará en un pago**, una vez que dicha implementación se encuentre ejecutada y recibida conforme por parte de la Municipalidad.

La factura deberá ser en pesos (\$) IVA incluido, al valor de la UTM del mes de la implementación, por mes vencido, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N°3.

Posteriormente, se procederá a la activación de usuarios (ítem 8 del Anexo N°3) y al servicio de soporte y mesa de ayuda (ítem 7 del Anexo N°3). Para efectos de su pago, cada uno de estos ítems deberá ser facturado de manera independiente.

Ítem 8: Activación y Mantenimiento de Usuarios

Luego de pagado el ítem 1 y para el primer mes, se procederá al pago por la activación de los 400 usuarios requeridos, el cual se realizará en un pago único por el valor ofertado en el ítem 8 del Anexo N°3 "Oferta Económica".

Se establece que la mantención durante los meses restantes de la vigencia del contrato se efectuará al mismo valor del referido ítem.

Las facturas deberán ser en pesos (\$) IVA incluido, al valor de la UTM del mes de la respectiva facturación, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N°3.

II. Pago por Fase 2

Ítem 2 al 5: Resto de implementaciones.

Cada flujo implementado será pagado una vez haya sido recepcionado conforme por la Municipalidad. El monto de la factura deberá corresponder al valor ofertado para el respectivo ítem en el Anexo N°3 "Oferta Económica".

Las facturas deberán ser en pesos (\$) IVA incluido, al valor de la UTM del mes que se recepción el trabajo, por mes vencido, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N°3.

III. Pago por operación

Ítem 7: Soporte y mesa de ayuda

El pago de este ítem se realizará de forma mensual y a mes vencido. Es decir, una vez activado el servicio en el mes N, su pago se efectuará en el mes N+1, considerando inicialmente un valor proporcional a los días en que efectivamente se haya prestado el servicio durante el primer mes.

Posteriormente, los pagos se efectuarán en montos mensuales fijos, conforme a los valores ofertados en el Anexo N°3 "Oferta Económica".

El último pago asociado a este ítem podrá efectuarse también de manera proporcional a los días en que efectivamente se haya prestado el servicio.

Las facturas deberán ser en pesos (\$) IVA incluido, al valor del mes del soporte, por mes vencido, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N°3.

Ítem 6: Sprints

Los sprints por mantenimiento evolutivo se pagarán conforme al valor ofertado en el Anexo N°3 "Oferta Económica", considerando únicamente aquellos sprints efectivamente utilizados en cada proyecto de mantenimiento evolutivo.

El pago se realizará al término de cada proyecto, una vez que éste haya sido recepcionado conforme por parte del Supervisor Municipal, mediante la correspondiente acta de recepción conforme. El monto a pagar corresponderá a la cantidad de sprints efectivamente utilizados, valorizados según lo ofertado en el Anexo N°3.

Las facturas deberán ser en pesos (\$) IVA incluido, al valor de la UTM de cada recepción conforme, por mes vencido, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N°3.

A.14.2 Para todos los pagos

Para proceder a los pagos, será requisito contar con el informe de Recepción Conforme de los servicios prestados, emitido por el Supervisor Municipal.

Para estos efectos, el Contratista deberá emitir la correspondiente factura o documento tributario electrónico (DTE) por el período facturado y, el mismo día de su emisión, remitir a la Sección de Facturación, dependiente del Departamento de Finanzas, mediante el correo electrónico facturacion@lascondes.cl e indicar expresamente el ID de la Orden de Compra asociada y remitir la documentación exigida en el punto A.14.3 de las presentes Bases al correo electrónico del Supervisor Municipal designado.

Cada factura deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Individualización de los servicios prestados;
- Numero de Decreto de Adjudicación y su fecha;

El pago de las facturas se realizará dentro de los 30 días corridos siguientes a su recepción.

Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica, debiendo el Contratista informar al Supervisor Municipal el nombre del Banco y el número de cuenta corriente a la cual deberán realizarse las respectivas transferencias electrónicas.

Para lo anterior, el Supervisor Municipal deberá llevar siempre el control permanente de los pagos realizados al Contratista, incluyendo para cada pago el respectivo "Certificado de Conformidad" de la prestación del servicio, incorporando los siguientes ítems en una tabla:

- Precio total del contrato.
- Monto a pagar.
- Monto total pagos acumulados.
- Saldo por pagar.

A.14.3 Para los pagos mensuales, el Contratista deberá acompañar al Supervisor Municipal los siguientes antecedentes:

- De proceder, comprobante de pago de multas asociadas al contrato objeto de esta licitación, correspondientes al mes facturado.
- De proceder, listado del personal asignado al servicio, con indicación de la cédula de identidad y función que desempeña correspondiente al mes facturado.
- De proceder, fotocopia de liquidaciones de sueldos de todo el personal que trabajó en el servicio contratado por la Municipalidad de Las Condes, correspondientes al mes facturado.
- De proceder, fotocopia de Comprobantes de pago de cotizaciones previsionales y de salud, correspondientes al mes facturado.
- De proceder, certificados de Antecedentes y de cumplimiento Laborales y Previsionales, que acrediten no tener reclamos o denuncias pendientes por concepto de remuneraciones insolutas, ni multas administrativas pendientes de pago, ni deudas de imposiciones impagas del personal asignado a este contrato.
- De proceder, en caso de término del contrato de trabajo del personal asignado, adjuntar fotocopias de los finiquitos o en su defecto certificado de Término de Relación Laboral emitido por la Dirección del Trabajo, según corresponda.
- De proceder, fotocopias de contratos de nuevos trabajadores asignados a la prestación del servicio o las correspondientes notificaciones de traslado en el caso de trabajadores antiguos.
- Entregables del punto B.4.7 de las Bases Técnicas.

Todos los documentos exigidos deben corresponder al mes en que efectivamente se prestó el servicio, con excepción de los certificados señalados en la letra c) y d) precedente, que podrán corresponder al mes anterior al que se prestó el servicio.

Para el primer pago el Contratista además deberá haber entregado copia de la Aceptación de la Orden de Compra y entregar el Convenio o programa de pago destinado a la liquidación de obligaciones laborales insolutas con sus trabajadores, conforme al artículo 4° de la Ley N°19.886.

La factura para el primer pago deberá presentarse después de haberse cumplido un mes calendario desde el inicio de la prestación del servicio. Sin embargo, no se exigirá para realizar el primer pago los documentos señalados en las letras d) y e) del primer párrafo de este numeral.

Adicionalmente, las garantías exigidas en el punto A.2.2. de las Bases Administrativas, deberán encontrarse vigentes al momento de cada estado de pago.

De no cumplir con lo descrito anteriormente para autorizar el pago del servicio, el Supervisor Municipal devolverá la factura al Contratista, dentro del plazo de 8 días contados desde su recepción.

A.14.3.1 Para autorizar el último pago, deberá entregar, además:

- a. Finiquito del personal que trabajó para el contrato con la Municipalidad de Las Condes o declaración de continuidad laboral en la empresa Contratista. Esta última situación deberá ser informada en forma escrita por el Contratista al Supervisor Municipal del contrato.
- b. Informe final que detalle el cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud de la presente licitación, en el cual se describan los servicios prestados, los plazos y toda información relevante, de acuerdo con lo señalado en el punto A.9.

La Municipalidad se reserva el derecho a retener el pago de los servicios derivados del contrato y pagar las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores asociados al servicio o pagar por subrogación dichas obligaciones en los términos establecidos en el Código del Trabajo y el Código Civil.

A.14.4 Procedimiento de solicitud de habilitación de nuevos usuarios y ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo.

Las habilitaciones de nuevos usuarios y la ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo serán solicitados por el Supervisor Municipal, mediante un correo electrónico, indicando la cantidad de usuarios a activar o de sprint requeridos. Dicha solicitud deberá ser validada mediante un "Acta de Solicitud de Habilitación de Nuevos Usuarios y/o Sprints de Mantenimiento Evolutivo".

El contratista deberá activar los usuarios en un plazo máximo de 2 días hábiles contados desde el envío del correo electrónico, en el cual deberá quedar expresamente establecido si la licencia será activada por un período de un mes o por toda la duración del contrato.

Respecto de los sprints de mantenimiento evolutivo, el contratista deberá iniciar su ejecución en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el envío del correo electrónico.

A.14.5 Pago por Activación de Usuarios y/o Ejecución de Sprints de Mantenimiento Evolutivo

Para la habilitación de nuevos usuarios y la ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo, la Municipalidad tiene presupuestado destinar la suma total de hasta 26.545 UTM, IVA incluido.

Solo se pagará por aquellas activaciones y sprints que se hayan solicitado y efectivamente ejecutados, y de ninguna manera será obligación para esta Municipalidad el pago del monto máximo total.

El (los) pago (s) de la (s) activación (s) se calculará (n) en base al valor unitario del ítem 8) del Anexo N°3, con sus precios expresado en UTM y convertidos a pesos al valor de la UTM del mes correspondiente a la fecha de emisión del correo electrónico.

A.14.5.1 Para los pagos por activación de usuarios y/o ejecución de sprints de mantenimiento evolutivo, el Contratista deberá acompañar al Supervisor Municipal los siguientes antecedentes:

- a. De proceder, comprobante de pago des asociadas al contrato objeto de esta licitación, correspondientes al mes facturado.
- b. Acta de Solicitud de Habilitación de Nuevos Usuarios y/o Sprints de Mantenimiento Evolutivo.

A.15 MODIFICACIONES AL CONTRATO

Las partes, de mutuo acuerdo, podrán realizar modificaciones al contrato, aumentándolo o disminuyéndolo, no pudiendo aumentar, ya sea independiente o en su conjunto, más de 30% del monto total originalmente pactado, según el objeto de las presentes bases, el número de prestaciones, sin alterar los elementos esenciales del contrato en los términos indicados en el artículo

129 del Reglamento de la Ley de Compras y la Municipalidad cuente con la disponibilidad presupuestaria para ello.

Las eventuales modificaciones que se pacten no producirán efecto alguno sino desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Asimismo, podrá prorrogar el contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 42 N°3 del Reglamento de la Ley N°19.886 o aumentar el plazo para la ejecución del servicio señalado en el punto A.6.4.2.

Las modificaciones debe requerirlas el Supervisor Municipal del Contrato justificadamente, y acordadas por ambas partes, mediante el respectivo acuerdo y aprobado mediante Decreto Alcaldicio que se publicará en el Sistema de Información Pública www.mercadopublico.cl, emitiéndose la correspondiente Orden de Compra, en la oportunidad que corresponda.

A.16 CESIÓN DE CRÉDITOS

La cesión del crédito expresado en la factura deberá efectuarse de conformidad a lo dispuesto en la Ley 19.983 que "Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura". Para estos efectos las notificaciones que corresponda efectuar se practicarán en el Departamento de Finanzas de la Municipalidad de Las Condes ubicado en Avenida Apoquindo N° 3.400, comuna de Las Condes.

A.17 LIMITACION DE RESPONSABILIDAD

No se aceptarán exclusiones o limitaciones de responsabilidad por los servicios ejecutados en el marco de esta licitación, que no se ajusten a la legislación chilena de derecho común que regula la materia, debiendo responder el adjudicado, en todo caso, al menos de la culpa leve en la ejecución del contrato.

A.18 PACTO DE INTEGRIDAD

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones que contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- a. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del código del trabajo. Asimismo, el oferente se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- b. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- c. El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.

- d. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de esta.
- e. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.
- f. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.
- g. El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
- h. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
- i. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

A.19 MULTAS

La Municipalidad podrá aplicar las multas que se indican por las causales que se señalan a continuación:

A.19.1 Multas por incumplimientos de continuidad operativa

Item	Descripción	Indicador	Multa	
Uptime mensual	El tiempo en que el el servicio deberá mantenerse operativo deberá ser mayor o igual al 99,7% del tiempo en el mes. En caso contrario se aplicarán multas por intervalos.	≥ 99,7%	≥ 95,0% y < 99,7%	3 UTM
			≥ 90,0% y < 95,0%	8 UTM
			<90%	15 UTM + 0,25 UTM por cada hora adicional.
S1 - Primera respuesta	Ticket S1 supera 15 min sin "primera respuesta" registrada.	≤ 15 minutos	> 15 y ≤ 30 minutos	0,3 UTM por ticket.
			> 30 y ≤ 60 minutos	0,4 UTM por ticket.
			> 60 min	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional por ticket.

S1 Restauración	Ticket S1 supera 2 h sin restauración (servicio vuelve a operar)	≤ 2 horas	> 2 y ≤ 4 horas	2 UTM por ticket.
			> 4 y ≤ 8 horas	4 UTM por ticket.
			> 8 horas	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional por ticket.
S1 – Corrección definitiva	Ticket S1 supera el plazo sin solución final o plan aprobado	≤ 2 días corridos	> 2 y ≤ 3 días corridos	3 UTM por ticket.
			> 3 y ≤ 5 días corridos	6 UTM por ticket.
			> 5 días corridos	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional por ticket.
S2 – Primera respuesta	Ticket S2 supera 1 h hábil sin primera respuesta	≤ 1 hora hábil	> 1 y ≤ 2 h hábiles	0,3 UTM por ticket.
			> 2 y ≤ 4 h hábiles	0,4 UTM por ticket.
			> 4 h hábiles	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional por ticket.
S2 Restauración	Ticket S2 supera 8 h hábiles sin restauración	≤ 8 horas hábiles	> 8 y ≤ 16 h hábiles	2 UTM por ticket.
			> 16 y ≤ 24 h hábiles	4 UTM por ticket.
			> 24 h hábiles	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional por ticket.
S2 – Corrección definitiva	Ticket S2 supera el plazo sin solución final o plan aprobado	≤ 5 días hábiles	> 5 y ≤ 7 días hábiles	3 UTM por ticket.
			> 7 y ≤ 10 días hábiles	6 UTM por ticket.
			> 10 días hábiles	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional por ticket.

S3 - Primera respuesta	Ticket S3 supera 4 h hábiles sin primera respuesta	≤ 4 h hábiles	> 4 y ≤ 8 h hábiles	0,3 UTM por ticket.
			> 8 y ≤ 16 h hábiles	0,4 UTM por ticket.
			> 16 h hábiles	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional por ticket.
S3 Restauración	Ticket S3 supera 3 días hábiles sin restauración	≤ 3 días hábiles	> 3 y ≤ 5 días hábiles	2 UTM por ticket.
			> 5 y ≤ 7 días hábiles	4 UTM por ticket.
			> 7 días hábiles	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional por ticket.
S3 - Corrección definitiva	Ticket S3 supera el plazo sin solución final o plan aprobado	≤ 15 días hábiles	> 15 y ≤ 20 días hábiles	3 UTM por ticket.
			> 20 y ≤ 30 días hábiles	6 UTM por ticket.
			> 30 días hábiles	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional por ticket..
RTO (Continuidad/DR)	En evento DR (real o prueba), recuperación supera RTO	≤ 2 horas	> 2 y ≤ 4 horas	1 UTM
			> 4 y ≤ 8 horas	3 UTM
			> 8 horas	4 UTM + 4 UTM por cada 24 horas adicionales.
RPO (Continuidad/DR)	En evento DR (real o prueba), pérdida supera RPO	≤ 15 minutos	> 15 y ≤ 30 minutos	1 UTM
			> 30 y ≤ 60 minutos	3 UTM
			> 60 minutos	4 UTM + 0,1 UTM por cada 1 hora adicional.
Incumplimiento en Plazos de implementación de la fase 1	La implementación de la plataforma supera la cantidad de días hábiles ofertado en el Anexo N°11.	\leq días hábiles ofertados en Anexo N°11	> días hábiles ofertados en Anexo N°11	10 UTM por cada día hábil de atraso.

Incumplimiento en Plazos de fases de la 2 a la 5.	La implementación de cada fase no puede superar el plazo ofertado en el Anexo N°11.	≤ días hábiles ofertados en Anexo N°11	> días hábiles ofertados en Anexo N°11	10 UTM por cada día hábil de atraso. Luego de haber superado el quinto día hábil de atraso.
Incumplimiento en el plazo de implementación para mantenimiento evolutivo mediante sprints.	Implementación de desarrollos por mantenimiento evolutivo.	≤ a la cantidad de sprints propuestos en la fase de planificación	> a la cantidad de sprints propuestos en la fase de planificación.	1 UTM por día hábil de atraso.

A.19.2 Multas por incumplimientos en Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

Item	Descripción	Indicador	Multa	Tope
Incidente de Seguridad – Sin exposición efectiva de datos	Ocurre un incidente de seguridad, vulnerabilidad explotada o evento sin evidencia de acceso, extracción o exposición efectiva de datos.	No existencia de incidentes de este tipo	Por evento confirmado: 50 UTM	5 veces
Incidente de Seguridad – Exposición de datos personales no sensibles	Se produce acceso, filtración o divulgación de datos personales no sensibles (nombre, RUT, dirección, correo electrónico, teléfono u otros similares).	Protección de datos personales no sensibles	Por evento confirmado: 200 UTM	5 veces
Retraso en notificación de incidente (datos no sensibles)	La notificación formal del incidente a la Municipalidad se realiza fuera del plazo contractual establecido.	Notificación dentro del plazo definido en contrato	20 UTM por cada día corrido de atraso	3 veces
Incidente de Seguridad – Exposición de datos sensibles o críticos	Se produce acceso, filtración o divulgación de datos sensibles o críticos (datos sociales, de salud, beneficios, antecedentes judiciales, geolocalización, credenciales u otros de similar naturaleza).	Protección de datos sensibles o críticos	Por evento confirmado: 500 UTM	1 vez
Retraso en notificación de incidente (datos sensibles o críticos)	La notificación formal del incidente a la Municipalidad se realiza fuera del plazo contractual establecido.	Notificación dentro del plazo definido en contrato	50 UTM por cada día corrido de atraso	3 veces

Para efectos de la contratación que emana de la presente licitación, se entenderá por filtración de datos (personales, sensible o crítico), tratamiento no autorizado o ilícito, cualquier incidente de seguridad que implique acceso, divulgación, pérdida, alteración o exposición no autorizada de datos

personales, ya sea por acción humana, falla tecnológica, vulnerabilidad de sistemas o cualquier otro evento que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

Esta definición comprende tanto:

- accesos indebidos,
- extracciones de bases de datos,
- divulgaciones a terceros no autorizados,
- pérdida o robo de dispositivos con información personal,
- vulneraciones de sistemas que permitan el acceso a datos.

La definición de datos personales y datos personales sensible está dada por la Ley 21.719 sobre Protección de Datos Personales y la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

A.20 PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y MULTAS

Detectada una situación que amerite la aplicación de una multa u otra medida derivada de incumplimientos contemplada en las presentes bases, o que constituya una causal de anticipado establecidas el Supervisor Municipal notificará al Contratista al correo electrónico fijado para estos efectos sobre la medida a aplicar y sobre los hechos que la fundamentan.

El Contratista tendrá un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación, para formular sus descargos por escrito ante el Supervisor Municipal, quién deberá resolverlos dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde la presentación de éstos. Formulados o no los descargos por parte del Contratista, la medida a aplicar deberá formalizarse a través de una Resolución fundada del Supervisor Municipal, la que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, si existieren, el que será notificado al Contratista al correo electrónico fijado para estos efectos al inicio del contrato, y publicarse oportunamente en el Sistema de Información. Contra la Resolución Fundada que aplica la medida, procederán los recursos que establezca la ley.

El Contratista tendrá un plazo de 10 días hábiles para pagar la multa en la Tesorería Municipal ubicada en Av. Apoquindo N°3400, comuna de Las Condes, según la UTM del mes en que se emita la resolución fundada que aplica la sanción. Si el Contratista no efectuare el pago en dicho plazo, se descontará el monto del estado de pago pendiente y, si no existiera estado de pago pendiente, o dicho pago no alcanza a cubrir el monto de la multa, se ejecutará la Garantía de Fiel Cumplimiento, debiendo restituirse al Contratista el excedente si lo hubiese, sin perjuicio de la obligación de este último de entregar una nueva caución, en el plazo indicado en el punto N° A.2.2 de las presentes bases

El tope máximo para las multas no podrá superar el 10% del monto total del contrato.

A.21 DOMICILIO DE LAS PARTES

Las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, sometiéndose a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

B. BASES TÉCNICAS

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N° 2345-55-LR26

B.1 INTRODUCCIÓN

La Municipalidad de Las Condes, en el marco de las obligaciones establecidas por la Ley N.º 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, se encuentra impulsando un proceso integral de modernización institucional orientado a digitalizar, estandarizar y optimizar sus servicios dirigidos a la ciudadanía. Esta normativa exige que los órganos del Estado incorporen gradualmente herramientas tecnológicas que permitan gestionar trámites y solicitudes de manera electrónica, asegurar la trazabilidad completa de los procesos y fortalecer la transparencia y eficiencia en la atención.

En este contexto, la Municipalidad requiere contar con una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) que habilite una gestión de casos 100% digital, centralizada y orientada al ciudadano. El sistema debe permitir registrar, derivar, monitorear y resolver solicitudes en todas sus etapas, garantizando continuidad operativa, trazabilidad, interoperabilidad con los sistemas internos y externos del Estado, y altos estándares de protección de datos personales conforme a la Ley N.º 21.719.

Asimismo, la transformación digital municipal demanda avanzar hacia un modelo de atención omnicanal, con información unificada y accesible para todos los equipos municipales, de modo de asegurar respuestas oportunas, consistentes y verificables. El CRM será un habilitador clave para:

- Integrar los distintos puntos de contacto ciudadano.
- Unificar la vista del caso y del solicitante en una única plataforma.
- Reducir tiempos de tramitación y mejorar la calidad del servicio.
- Contar con métricas e indicadores para apoyar la toma de decisiones.
- Establecer procesos de mejora continua y mantenimiento evolutivo a través de metodologías ágiles.

Con la presente licitación, la Municipalidad busca seleccionar un proveedor idóneo que implemente una solución tecnológica de clase mundial, bajo un modelo SaaS, escalable, segura, accesible y alineada con los estándares nacionales de Gobierno Digital, interoperabilidad, gestión documental y protección de datos, contribuyendo al fortalecimiento de la relación entre la institución y la ciudadanía.

B.2 ANTECEDENTES GENERALES

B.2.1 Contexto Institucional

La Municipalidad se encuentra actualmente en un proceso de modernización acorde con las obligaciones establecidas por la Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado. Este marco normativo exige que los órganos de la Administración Pública avancen hacia procesos completamente digitales, integrados y trazables, garantizando eficiencia, transparencia y una adecuada atención a la ciudadanía.

En este contexto, el Municipio ha impulsado diversas iniciativas de modernización que incluyen la digitalización progresiva de trámites, el fortalecimiento de plataformas de atención ciudadana y la adopción de mecanismos de autenticación e interacción estandarizados a nivel país. Entre estos servicios se encuentran ClaveÚnica, FirmaGob y la interoperabilidad mediante el PISEE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado), permitiendo el consumo de servicios tales como validación de identidad y consulta de datos del Registro Civil.

A pesar de estos avances, persiste la necesidad institucional de consolidar un sistema de gestión de casos que permita una atención ciudadana integral, con trazabilidad completa, visión única del

solicitante y capacidad de integrar los distintos canales de interacción. La adopción de una solución CRM institucional busca responder a esta necesidad estratégica, alineándose con los estándares nacionales de transformación digital y con las buenas prácticas de gobierno y gestión de datos.

B.2.2 Situación Actual y Brechas

La Municipalidad de Las Condes cuenta con un ecosistema tecnológico heterogéneo, compuesto por sistemas heredados y desarrollos más recientes. Entre ellos se identifican:

- Sistemas de atención ciudadana históricos, desarrollados en Cobol, Visual Basic y bases de datos jerárquicas, los cuales soportan procesos administrativos relevantes, pero presentan limitaciones de mantenibilidad, escalabilidad y capacidad de integración.
- Sistemas web modernos, desarrollados sobre Laravel, Vue.js y bases de datos relacionales como MariaDB, MySQL y PostgreSQL, utilizados para trámites en línea y módulos específicos de servicio a la comunidad.

Si bien cada uno de estos sistemas cumple funciones particulares dentro de la gestión municipal, en su conjunto presentan brechas estructurales que dificultan avanzar hacia un modelo de atención ciudadana integral. Entre las principales brechas se encuentran:

- Silos de información que impiden consolidar una visión única del ciudadano y dificultan la gestión transversal de casos.
- Limitada interoperabilidad transaccional y semántica entre plataformas, lo que restringe la trazabilidad completa del ciclo de vida de los casos. Esta falta de trazabilidad impacta negativamente en el cumplimiento de normativo de la ley N°21.180 y la ley N°21.179.
- Ausencia de un repositorio centralizado de información de interacción ciudadana que permita gestionar alertas, derivaciones, seguimientos y resolución de solicitudes en un único sistema.
- Heterogeneidad de interfaces y experiencias de usuario, lo que afecta la consistencia de los servicios digitales y la eficiencia operativa de las unidades municipales.

En consecuencia, el estado actual de las plataformas municipales evidencia la necesidad de evolucionar hacia una solución que unifique los procesos de atención, soporte integración con plataformas nacionales, y permita establecer la trazabilidad completa de los casos a través de todos los canales y sistemas municipales.

B.3 OBJETIVOS DEL PROYECTO

B.3.1 Objetivo General

Implementar una plataforma de Customer Relationship Management (CRM) institucional que permita gestionar de manera centralizada, trazable y 100% digital los casos, solicitudes y trámites ciudadanos, habilitando una visión 360° del ciudadano, fortaleciendo la interoperabilidad con los sistemas del Estado y contribuyendo al cumplimiento de la Ley de Transformación Digital, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio entregado por la Municipalidad.

B.3.2 Objetivos Específicos

1. Consolidar en una única plataforma la gestión de casos y solicitudes provenientes de distintos canales (presencial, web, telefónico y otros), asegurando continuidad, trazabilidad y registro único por ciudadano.
2. Implementar flujos de trabajo estandarizados para los procesos priorizados (Subsidios, Subvenciones, Permiso de Circulación, Veterinaria Municipal y Centros de SPA), asegurando control de estados, auditoría y gestión de tiempos.

3. Incorporar un modelo de datos unificado que permita construir una vista 360° del ciudadano, integrando información proveniente de sistemas internos y servicios externos (ClaveÚnica, FirmaGov, PISEE, Registro Civil, entre otros).
4. Fortalecer la interoperabilidad institucional, habilitando integraciones mediante APIs, servicios web u otras interfaces desacopladas que permitan disminuir silos de información y garantizar la consistencia de los datos.
5. Habilitar capacidades analíticas mediante tableros e indicadores operacionales y estratégicos para la toma de decisiones, seguimiento de compromisos y monitoreo del desempeño de las áreas de atención.
6. Asegurar el cumplimiento normativo, incorporando principios de privacidad por diseño y por defecto, gestión del ciclo de vida de datos personales, controles de seguridad, accesibilidad digital y usabilidad conforme a los lineamientos de Gobierno Digital.
7. Implementar un modelo de soporte, capacitación y transferencia de conocimiento que permita asegurar la adopción efectiva de la plataforma y la autonomía del equipo municipal.
8. Incorporar capacidades de mantenimiento evolutivo bajo metodología ágil, permitiendo desarrollar nuevas funcionalidades y ajustes a través de sprints definidos con el equipo municipal.
9. Incorporar técnicas de privacidad por diseño con evidencia formal del proveedor (matrices, DPIA, flujos de consentimiento).

B.3.3 Resultados esperados

- Una plataforma CRM implementada en modalidad SaaS, operativa para los seis proyectos priorizados y preparada para incorporar nuevos flujos.
- Un repositorio único de casos que permita gestionar íntegramente el ciclo de vida de cada solicitud ciudadana.
- Una vista 360° del ciudadano con información consolidada, estructurada y gobernada.
- Integraciones activas con sistemas municipales y servicios externos del Estado (ClaveÚnica, FirmaGov, interoperabilidad PISEE, Registro Civil).
- Flujos de trabajo digitalizados con trazabilidad completa, SLA definidos, reglas de negocio configuradas y monitoreo en tiempo real.
- Dashboards operacionales y estratégicos que permitan el seguimiento de cargas de trabajo, volúmenes de casos, tiempos de atención y cumplimiento de objetivos.
- Cumplimiento de estándares de seguridad, privacidad y accesibilidad, incorporando controles auditables y gestión del dato conforme a Ley 21.719.
- Cumplimiento de estándares de seguridad ISO 27001 y según lo exigido por la Ley Marco de Ciberseguridad Ley N° 21.663
- Equipo municipal capacitado, con manuales de operación, gobierno funcional y técnico, y procedimientos de continuidad operativa.
- Mecanismo de desarrollo evolutivo vigente, con backlog priorizado y metodología acordada para nuevos requerimientos.
- Sandbox ilimitado con refresco de datos anonimizados mensualmente.

B.4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

B.4.1 Alcance del Servicio

El servicio requerido comprende el **diseño, desarrollo, provisión, implementación, puesta en marcha, acompañamiento inicial, soporte de usuario, mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de una Plataforma de Customer Relationship Management (CRM) Municipal**, que permita a la Municipalidad avanzar hacia una gestión integral, trazable y 100% digital de los casos ciudadanos, en coherencia con la Ley N.º 21.180 de Transformación Digital del Estado, la Ley N.º 21.719 de Protección de Datos Personales, los lineamientos de Gobierno Digital y las buenas prácticas de experiencia de usuario, interoperabilidad y seguridad de la información. La solución provista debe corresponder a una plataforma CRM de nivel internacional (“world class”), basada en estándares globales de arquitectura, seguridad, disponibilidad y escalabilidad, con capacidades nativas de automatización, integración, analítica y gestión omnicanal, de modo de asegurar su madurez, robustez y sostenibilidad en el tiempo.

El alcance considera la implementación de un CRM con vista 360° del ciudadano, capaz de centralizar las interacciones, solicitudes, trámites y antecedentes en una única plataforma, habilitando la gestión omnicanal, la automatización de flujos, la integración con sistemas externos y la analítica para la toma de decisiones. La solución debe operar bajo un modelo agnóstico tecnológicamente, asegurando neutralidad competitiva y evitando dependencias indebidas con proveedores o plataformas específicas.

Este servicio contempla, al menos, los siguientes componentes generales:

- 1. Implementación inicial de cinco proyectos/procesos municipales priorizados, cada uno con su flujo definido:**
 - Entrega de Subsidios.
 - Entrega de Subvenciones.
 - Permiso de Circulación.
 - Servicios de la Veterinaria Municipal.
 - Servicios Centros de SPA.
- 2. Habilitación de la plataforma para la gestión de casos (CRM), contactos, perfiles de ciudadanos, tareas asociadas, bandejas de trabajo, SLAs, hitos, auditoría y trazabilidad.**
- 3. Servicios de integración, utilizando estándares nacionales de interoperabilidad (NTI) y mecanismos oficiales del Estado, incluyendo:**
 - ClaveÚnica.
 - FirmaGob (se menciona, pero no se visualiza la necesidad de integración).
 - Interoperabilidad mediante PISEE u otros servicios.
 - Servicios internos del municipio (sistemas heredados en COBOL, Visual Basic, bases de datos jerárquicas).
 - Sistemas web modernos basados en Laravel, Vue.js y bases de datos relacionales (MariaDB, MySQL, PostgreSQL).
 - Portal Vecino: Portal desarrollado por la Municipalidad de Las Condes que tendrá login con Clave Única y alojará todos casos (trámites y solicitudes) que generen los vecinos mediante el CRM.
- 4. Servicios profesionales en modalidad de “sprints” (de 2 semanas) para mantenimiento evolutivo, mejoras continuas y nuevos desarrollos.**

5. **Provisionamiento de infraestructura, en modalidad SaaS, cumpliendo requisitos de disponibilidad, autoescalabilidad, recuperación ante desastres, monitoreo, auditoría y seguridad.**
6. **Servicios de acompañamiento al cambio, capacitación, documentación técnica y funcional, y soporte operativo durante el periodo inicial.**
7. **Migración o ingestión de datos relevantes, asegurando calidad, consistencia, trazabilidad y aplicación de principios de privacidad por diseño y por defecto.**

La Municipalidad requiere que el proveedor entregue una solución completa, segura, interoperable y preparada para escalar, que permita superar la condición actual caracterizada por sistemas aislados, heterogéneos y sin trazabilidad completa, avanzando hacia una plataforma única que unifique la atención y gestión ciudadana.

B.4.2 Etapa de Implementación

El proceso de implementación contempla cinco fases, las cuales deberán integrarse al portal vecinal que será proporcionado por el municipio. Este portal servirá como la plataforma central donde se desarrollará la interacción entre los vecinos y los funcionarios municipales.

El oferente deberá considerar que se podrá trabajar paralelamente en la implementación de las fases definidas y también en tareas o proyectos mantenimiento evolutivo en modalidad de sprints.

B.4.2.1 Fase 1 “Configuración base del CRM y flujo de Subsidios.”

Objetivo: poner en operación un CRM funcional integrado al Portal Vecino, que permita la gestión inicial de casos y subsidios de manera trazable y segura, habilitando perfiles de vecinos y funcionarios, notificaciones, seguimiento de trámites, gestión documental, reportes mínimos y las integraciones necesarias para operar desde una única plataforma.

Plataforma CRM: configuraciones iniciales

El proveedor adjudicado deberá hacer entrega de la plataforma CRM y realizar las configuraciones necesarias para que la Municipalidad pueda acceder y el proveedor pueda desarrollar los procesos para gestionar los distintos casos que se definen dentro de estas bases técnicas, más los procesos que se desarrollarán por mantenimiento evolutivo.

Proceso de Subsidios

Son aportes económicos destinados a vecinos de la comuna que cumplen requisitos sociales y de residencia.

Su propósito es apoyar a las familias en situaciones de vulnerabilidad, emergencia o necesidades específicas. Estos beneficios pueden ser concursables o no concursables, según el tipo de subsidio y sus condiciones de acceso. El proceso incluye las siguientes etapas:

- a. **Postulación:** Presentación de la solicitud por parte del vecino.
- b. **Evaluación socioeconómica:** Análisis de antecedentes familiares, económicos y habitacionales.
- c. **Validación técnica:** Revisión de requisitos y criterios establecidos.

La asignación del subsidio se formaliza mediante la emisión de un decreto, gestionado a través del Sistema Gestor Documental.

El detalle del proceso se adjunta como archivo “pdf” junto a estas bases de licitación.

B.4.2.2 Fase 2 “Subvenciones”

Son recursos destinados a organizaciones comunitarias sin fines de lucro, entregados mediante fondos concursables para financiar proyectos que promuevan el desarrollo local en ámbitos sociales, culturales, deportivos, ambientales y comunitarios.

Su objetivo es fortalecer la participación ciudadana y apoyar iniciativas que contribuyan al bienestar y progreso de la comuna. El proceso incluye las siguientes etapas:

- a. Postulación: Presentación del proyecto por parte de la organización.
- b. Evaluación técnica y administrativa: Revisión de requisitos y análisis de viabilidad.
- c. Revisión por comisiones internas: Validación conforme a criterios establecidos.
- d. Aprobación por el Concejo Municipal: Definición de adjudicación.

La asignación se formaliza mediante un acuerdo del Concejo Municipal y concluye con la emisión del decreto alcaldicio, gestionado a través del Gestor Documental, previo a la ejecución del pago y la posterior rendición de los recursos.

El resto de los procesos se deberán desarrollar a través del mantenimiento evolutivo y de acuerdo a las prioridades y progreso de la administración en el levantamiento de procesos.

El detalle del proceso se adjunta como archivo “pdf” junto a estas bases de licitación.

B.4.2.3 Fase 3 “Permisos de Circulación”

- **Obtención-Renovación Permiso de Circulación:** es un impuesto anual que deben pagar los propietarios de vehículos motorizados para circular legalmente por las vías públicas. La obtención o renovación se gestiona a solicitud del contribuyente y contempla la validación de la identidad del propietario, los antecedentes del vehículo y la vigencia de los documentos exigidos por la normativa. El trámite incluye la determinación del monto a pagar, la generación del giro y el registro del pago correspondiente. La gestión finaliza con la emisión del Permiso de Circulación, el cual es generado por el sistema y puesto a disposición del contribuyente.
- **Solicitud de Modificación:** solicitud asociada a la actualización de antecedentes relacionados a un permiso vigente en la comuna. La gestión considera la validación de la propiedad del vehículo, la revisión de antecedentes y documentación de respaldo, y el análisis técnico conforme a la normativa vigente. En caso de corresponder, se determina y gestiona el pago asociado a la modificación solicitada. El trámite finaliza con la emisión del Permiso de Circulación modificado, quedando disponible para el contribuyente.
- **Solicitud de Certificados:** corresponde a la solicitud de certificados de deuda de PCI o certificados de tasación vehicular. La gestión considera la validación de los antecedentes del vehículo y del solicitante, la verificación de información conforme a los registros municipales y, cuando corresponda, la determinación y pago del valor asociado. El trámite finaliza con la emisión del certificado correspondiente, el cual queda disponible para el solicitante.
- **Solicitud de Devolución cobros PCI:** solicitud de devolución de montos pagados en exceso o indebidamente asociados al Permiso de Circulación. La gestión contempla la revisión de antecedentes, la validación del cobro efectuado y el análisis administrativo conforme a la normativa vigente. En caso de ser procedente, la devolución es autorizada y formalizada mediante el acto administrativo correspondiente.
- **Solicitud de Duplicados:** corresponde a la reemisión de documentos asociados al Permiso de Circulación, tales como Permiso de Circulación, Sello Verde, Padrón REMUCAR, placas u otros documentos habilitantes. La gestión considera la validación de los antecedentes del vehículo, la revisión de la procedencia de la solicitud y, cuando corresponde, el pago del valor asociado. El trámite finaliza con la emisión del duplicado del documento solicitado, el cual queda disponible para el contribuyente.

El detalle del proceso se adjunta como archivo “pdf” junto a estas bases de licitación.

B.4.2.4 Fase 4 “Atención Veterinaria Municipal”

La Veterinaria Municipal es el área encargada de gestionar y prestar servicios orientados al vecino y bienestar de las mascotas de la comuna. Su objetivo es garantizar la salud animal y promover la tenencia responsable mediante acciones preventivas, asistenciales y educativas. Atiende una demanda principalmente orientada a consultas veterinarias, vacunaciones, esterilizaciones y orientación a los vecinos, asegurando el acceso a servicios esenciales y fortaleciendo la relación entre la comunidad y el municipio.

Ámbitos de gestión y funciones principales:

- Atención clínica veterinaria: Consultas, diagnósticos y tratamientos básicos.
- Programas de vacunación y esterilización: Control sanitario y prevención.
- Tenencia responsable: Educación y campañas informativas.
- Registro e identificación de mascotas: Cumplimiento normativo y control poblacional.
- Control de zoonosis: Prevención de enfermedades transmisibles.

Las funciones de la Veterinaria Municipal se desarrollan principalmente mediante el proceso de atención médica veterinaria, el cual integra y organiza las distintas prestaciones que se entregan a la comunidad. En este marco, todos los ámbitos de gestión mencionados anteriormente forman parte de un único proceso integrado de atención veterinaria. Este proceso se ejecuta de acuerdo con las necesidades del servicio, ya sea en modalidad presencial, mediante operativos móviles o a través de atención a domicilio, asegurando una respuesta integral a los requerimientos de los vecinos y sus mascotas.

El detalle del proceso se adjunta como archivo “pdf” junto a estas bases de licitación.

B.4.2.5 Fase 5 “Atención Centros de SPA”

El servicio de inscripción a centros deportivos municipales es el encargado de gestionar el acceso de los vecinos a los planes disponibles en los recintos comunales, facilitando la contratación, administración y seguimiento de sus servicios deportivos y de bienestar. Su objetivo es asegurar una gestión ordenada, transparente y accesible, promoviendo la participación en actividades deportivas y el uso eficiente de la infraestructura municipal. Atiende una demanda orientada a la contratación de planes, control de asistencias, gestión de beneficios y acceso a información relevante para los usuarios.

Ámbitos de gestión y funciones principales:

- Registro y autenticación de usuarios: Creación y validación de identidad.
- Contratación de planes: Selección, suscripción y renovación de servicios.
- Gestión de beneficios: Aplicación de descuentos asociados a Tarjeta Vecino u otros.
- Control de acceso y asistencias: Integración con sistemas de ingreso a recintos.
- Consulta y seguimiento: Visualización de estado de planes, historial y documentos.

Las funciones del servicio se articulan mediante el proceso de inscripción y gestión de planes, el cual integra las distintas prestaciones asociadas a los centros deportivos, incluyendo servicios orientados al bienestar. Este proceso se ejecuta a través del Portal Vecino, permitiendo centralizar la interacción en una única plataforma e integrándose con sistemas internos y externos para asegurar la trazabilidad, consistencia de la información y una experiencia de usuario eficiente.

El detalle del proceso se adjunta como archivo “pdf” junto a estas bases de licitación.

B.4.3 Mantenimiento Evolutivo

El mantenimiento evolutivo comprende la incorporación progresiva de mejoras, nuevas funcionalidades, ajustes operativos, implementación de nuevos proyectos y optimizaciones sobre la Plataforma CRM, con el fin de asegurar su continua alineación con las necesidades institucionales, los cambios normativos y las buenas prácticas de gestión de casos y atención ciudadana.

El proveedor deberá disponer de un equipo técnico especializado, capaz de ejecutar desarrollos en modalidad ágil mediante sprints, incluyendo actividades de levantamiento, análisis, diseño funcional y técnico, configuración, desarrollo, pruebas unitarias, pruebas integradas, despliegue a ambientes productivos y documentación asociada. Las mejoras deberán mantener la coherencia con la arquitectura de la solución, los requisitos de seguridad de la información, la trazabilidad de los datos, la accesibilidad digital, la experiencia de usuario y los estándares de interoperabilidad aplicables al Estado.

El mantenimiento evolutivo deberá garantizar que la plataforma pueda escalar, adaptarse y responder a nuevas demandas institucionales, manteniendo la estabilidad operativa, la continuidad del servicio y la calidad de la experiencia para ciudadanos y funcionarios. Todas las evoluciones deberán ser entregadas dentro de un ciclo de gestión controlado, con mecanismos formales de priorización, seguimiento, aceptación y registro de versiones.

El servicio de mantenimiento incluye una lista amplia de procesos que se deberán incorporar en la medida que el equipo de Transformación Digital del Municipio avance en el levantamiento de los distintos procesos.

La lista de procesos que se estima incorporar mediante mantenimiento evolutivo es la siguiente:

- Recepción de Solicitudes en Oficina de Partes.
- Otorgamiento Patentes Municipales
- Fiscalizaciones de Patentes Municipales
- Cálculo Patentes Municipales
- Desenrolamiento Patentes Municipales
- Pago de Patentes Municipales
- Solicitud de devolución de pagos Municipales
- Capacitaciones
- Registro de asesoría, orientación y atención
- Talleres
- Terapias
- Redes de Protección
- Juzgado de Policía Local
- Atención telefónica mediante Contact Center
- Otorgamiento y renovación de Licencias de Conducir

El proveedor deberá considerar que, al menos durante el primer año de servicio (12 meses) podrá haber implementaciones de proyectos paralelos. Por ejemplo, alguno que esté considerado dentro de los Proyectos Iniciales, más otro que no lo esté.

B.4.3.1 Modalidad de Trabajo

El proveedor deberá ejecutar las actividades de mantenimiento evolutivo y los desarrollos asociados utilizando una **modalidad de trabajo basada en sprints**, entendidos como ciclos iterativos y acotados de planificación, desarrollo, prueba y entrega de funcionalidades, orientados a asegurar una evolución continua, controlada y medible de la Plataforma CRM.

Cada sprint (1) será de 2 semanas de trabajo. El oferente deberá considerar a todo el equipo necesario para cada sprint y considerarlo en su oferta económica para el Anexo 3.

Cada sprint deberá contemplar, al menos, las siguientes actividades mínimas:

1. Solicitud de mantenimiento evolutivo

El ITM enviará al proveedor adjudicado una solicitud de mantenimiento evolutivo, la cual deberá contener información resumida sobre las mejoras a lo ya implementado o bien, al nuevo proceso o proyecto a implementar, según lo descrito en el punto B.4.5.

2. Planificación del sprint:

Definición del alcance, priorización de requerimientos, estimación de esfuerzos y establecimiento de criterios de aceptación, en coordinación con el equipo designado por la Municipalidad. Este proceso deberá considerar la capacidad del equipo, la complejidad técnica y el valor público generado por cada requerimiento.

3. Desarrollo y configuración:

Ejecución de las tareas técnicas y funcionales comprometidas, incluyendo diseño detallado, configuraciones, desarrollos, integraciones, pruebas unitarias y cualquier otro componente necesario para la correcta implementación de los requerimientos.

4. Validación y pruebas:

Realización de pruebas integradas, validaciones funcionales, corrección de incidencias y verificación del cumplimiento de criterios de aceptación definidos al inicio del sprint. Se deberán asegurar principios de trazabilidad, seguridad de la información, experiencia de usuario y accesibilidad digital.

5. Entrega y cierre del sprint:

Presentación formal de las funcionalidades implementadas, generación de documentación técnica y funcional, y registro de versiones entregadas. La Municipalidad deberá validar el cumplimiento del sprint mediante un proceso formal de aceptación.

6. Revisión y aprobación:

Análisis del desempeño del sprint, lecciones aprendidas, identificación de mejoras al proceso de trabajo y ajustes necesarios para optimizar la producción y calidad de las entregas futuras.

El proveedor será responsable de asegurar que esta modalidad de trabajo permita **una gestión ordenada, transparente y medible de los avances**, facilitando la incorporación continua de mejoras y asegurando que las funcionalidades implementadas cumplan con los estándares de calidad definidos, la normativa vigente y las necesidades operativas de la Municipalidad.

B.4.4 Tipos de Usuarios Requeridos

El sistema deberá contemplar un modelo integral de administración de usuarios, roles, funcionalidades y permisos, robusto, flexible y alineado con la estructura organizacional municipal, que asegure un acceso controlado, diferenciado y auditable a la información, conforme a los principios de seguridad de la información, segregación de funciones y trazabilidad.

La plataforma deberá permitir, como mínimo:

- Administración granular de roles y permisos, por unidad organizacional, tipo documental y funcionalidad del sistema.

- Configuración flexible de roles funcionales, permitiendo al Municipio definir y modificar perfiles de acceso sin requerir desarrollos adicionales ni intervención del proveedor.
- Asociación de usuarios a una o más unidades organizacionales, con permisos diferenciados según su rol y ámbito de actuación.
- Segregación de funciones críticas, asegurando la separación entre actividades de registro, gestión, visación, aprobación, firma y control.
- Integración con sistemas institucionales, incluyendo al menos:
 - Maestro de Funcionarios Municipal, para la sincronización de usuarios, cargos, dependencias jerárquicas y estados de vigencia.
 - Autenticación centralizada y Single Sign-On (SSO) mediante Entra ID, así como integración con el correo institucional.
- Registro completo, obligatorio e inalterable de las acciones de los usuarios, incluyendo identificación, rol/perfil, acción ejecutada, fecha y hora, como mecanismo de auditoría y trazabilidad.

A continuación, se presentan los criterios funcionales del CRM y la asignación de funcionalidades por tipo de usuario, indicando el nivel de acceso y las capacidades operativas de cada rol, lo que permite definir de manera los permisos, responsabilidades y requerimientos de control y licenciamiento del sistema.

B.4.4.1 Descripción de Funcionalidades de los Usuarios

- a) **Visualización y consultas:** Conjunto de funcionalidades orientadas a permitir la consulta, visualización y seguimiento de la información de los casos, garantizando acceso controlado, trazabilidad y cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sin habilitar acciones de modificación cuando no corresponda.

Funcionalidades:

- Consulta de estado del caso (solo lectura): Permite visualizar el estado actual de un caso, sus hitos y situación general, sin facultad de modificar información ni intervenir en el flujo del proceso.
- Visualización de documentos y antecedentes: Permite acceder a los documentos, archivos y antecedentes asociados a un caso, de acuerdo con los permisos asignados al rol y perfil del usuario.
- Visualización de historial del caso y del solicitante: Permite consultar el historial completo del caso y las interacciones previas del vecino o contribuyente, asegurando continuidad y contexto en la atención y gestión.
- Seguimiento de estados y plazos (SLA): Permite monitorear el avance de los casos en relación con los plazos definidos, identificando cumplimiento o incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.
- Registro obligatorio de visualización para auditoría: Registra de manera automática e inalterable cada acceso y visualización de casos, documentos o antecedentes, identificando usuario, fecha, hora y elemento consultado.
- Bitácora completa del caso: Mantiene un registro cronológico de todas las acciones, eventos, cambios de estado y decisiones asociadas a un caso durante todo su ciclo de vida.
- Acceso solo lectura a históricos: Permite consultar casos cerrados o información histórica sin posibilidad de modificación, asegurando la integridad de los registros.

- Registro de acciones por usuario: Permite identificar y auditar todas las acciones ejecutadas por cada usuario dentro del sistema, asociándolas a su rol, perfil y unidad organizacional.
 - Visualización de documentos sensibles o confidenciales: Permite el acceso restringido a documentos clasificados como sensibles, confidenciales o sujetos a normativa especial, únicamente a usuarios autorizados según su rol y unidad.
 - Control de acceso por rol/perfil y unidad organizacional: Restringe el acceso a casos, documentos y funcionalidades en función del rol, perfil y dependencia jerárquica del usuario, garantizando segregación de funciones y confidencialidad.
 - Alertas por vencimiento o incumplimiento: Genera notificaciones automáticas ante la proximidad o incumplimiento de plazos definidos, permitiendo acciones oportunas de gestión y control.
- b) **Ingreso de casos:** Conjunto de funcionalidades destinadas a registrar, actualizar y mantener la información inicial y complementaria de los casos o solicitudes ingresadas al sistema, asegurando completitud, trazabilidad y disponibilidad de los antecedentes necesarios para su gestión.

Funcionalidades:

- Registro de casos / solicitudes: Permite crear un nuevo caso en el sistema, ingresando los datos del solicitante, el tipo de solicitud y la información requerida para su tramitación.
 - Actualización de datos del caso: Permite modificar o complementar la información de un caso durante su tramitación, conforme a permisos y reglas definidas.
 - Adjuntar documentos y antecedentes: Permite incorporar documentos digitales, archivos y antecedentes relevantes que respalden o complementen la solicitud.
- c) **Gestión de casos:** Conjunto de funcionalidades orientadas a administrar el ciclo de vida de los casos, desde su análisis hasta su resolución, asegurando cumplimiento normativo, correcta asignación de responsabilidades y formalización de decisiones.

Funcionalidades:

- Solicitud de subsanación o información adicional: Permite requerir al solicitante o a otras áreas la corrección, complemento o entrega de antecedentes necesarios para continuar la tramitación del caso.
- Asignación y derivación de casos: Permite asignar o derivar casos a funcionarios, unidades o áreas responsables, conforme a reglas de negocio y flujos definidos.
- Reasignación por carga o contingencia: Permite redistribuir casos en función de carga de trabajo, ausencias u otras contingencias operativas.
- Revisión de antecedentes: Permite analizar y verificar la completitud, validez y coherencia de la información y documentos asociados al caso.
- Validación de cumplimiento de requisitos: Permite confirmar que un caso cumple con los requisitos normativos, procedimentales o técnicos antes de avanzar en su tramitación.
- Escalamiento automático: Permite elevar automáticamente un caso a niveles superiores cuando se incumplen plazos, reglas o condiciones definidas.
- Aprobación o rechazo de casos: Permite emitir una decisión formal respecto de la aceptación o rechazo de un caso, dejando registro trazable de la resolución.
- Visación de documentos: Permite validar formalmente documentos o antecedentes por parte de la jefatura o autoridad competente, como paso previo a su aprobación o firma.

- Firma electrónica: Permite formalizar decisiones y documentos mediante firma electrónica, asegurando validez legal y trazabilidad digital.

d) **Configuración funcional:** Conjunto de funcionalidades que permiten adaptar el sistema a los procesos, normativas y requerimientos operativos del Municipio, sin necesidad de desarrollos adicionales.

Funcionalidades:

- Parametrización de flujos y estados:
- Permite definir y modificar los flujos de tramitación, estados y transiciones de los casos según los procesos internos.
- Configuración de formularios:
- Permite diseñar y ajustar los formularios de ingreso y gestión de casos, definiendo campos, validaciones y obligatoriedad.
- Definición de reglas de negocio:
- Permite establecer validaciones, condiciones, criterios de asignación, escalamiento y cierre de casos de forma parametrizable.

e) **Administración del sistema:** Conjunto de funcionalidades técnicas destinadas a la administración, seguridad y operación del sistema, asegurando su correcto funcionamiento, integración y control.

Funcionalidades:

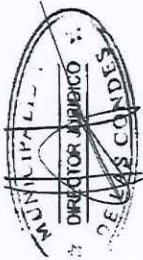
- Gestión de usuarios y roles:
- Permite crear, modificar, asignar y desactivar usuarios, roles y perfiles, definiendo permisos conforme a funciones y unidades organizacionales.
- Configuración de integraciones:
- Permite administrar la integración del CRM con sistemas institucionales, servicios de autenticación, correo y otras plataformas municipales.
- Administración de logs y seguridad:
- Permite gestionar los registros de auditoría, monitorear accesos, eventos de seguridad y asegurar el cumplimiento de políticas de seguridad de la información.

B.4.4.2 Matriz de Funcionalidades y Tipos de Usuarios

Criterio funcional	Funcionalidad CRM	Seguimiento y Rendición	Auditor/Control	Atención de Público	Gestión / Evaluador	Visador / Firmante	Administrador Funcional	Administrador TI
Visualización y consultas	Consulta de estado del caso (solo lectura)	X	X	X	X	X	X	X
	Visualización de documentos y antecedentes	X	X	X	X	X	X	X
	Visualización de historial del caso y del solicitante	X	X	X	X	X	X	X
	Seguimiento de estados y plazos (SLA)	X	X	X	X	X	X	X
	Registro obligatorio de visualización para auditoría	X	X	X	X	X	X	X
	Bitácora completa del caso	X	X	X	X	X	X	X
	Acceso solo lectura a históricos	X	X	X	X	X	X	X
	Registro de acciones por usuario			X		X	X	X
	Visualización de documentos sensibles o confidenciales			X	X	X	X	
	Control de acceso por rol/perfil y unidad organizacional			X	X	X	X	
Alertas por vencimiento o incumplimiento		X			X	X	X	



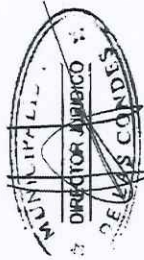
LAS CONDES
MUNICIPALIDAD



Ingreso de casos	Registro de casos / solicitudes				X	X	X	X	X	X
	Actualización de datos del caso				X	X	X	X	X	X
	Adjuntar documentos y antecedentes				X	X	X	X	X	X
Gestión de casos	Solicitud de subsanación o información adicional				X	X	X	X	X	X
	Asignación y derivación de casos					X	X	X	X	X
	Reasignación por carga o contingencia					X	X	X	X	X
	Revisión de antecedentes						X	X	X	X
	Validación de cumplimiento de requisitos						X	X	X	X
	Escalamiento automático						X	X	X	X
	Aprobación o rechazo de casos						X	X	X	
	Visación de documentos						X	X	X	
	Firma electrónica								X	



LAS CONDES
MUNICIPALIDAD



Configuración funcional	Parametrización de flujos y estados									X
	Configuración de formularios									X
	Definición de reglas de negocio									X
Administración del sistema	Gestión de usuarios y roles									X
	Configuración de integraciones									X
	Administración de logs y seguridad									X

B.4.5 Infraestructura Requerida

La infraestructura debe estar considerada como parte del Servicio y deberá cumplir con estándares internacionales de alta disponibilidad, escalabilidad (automática), continuidad operacional, seguridad, rendimiento y monitoreo, permitiendo soportar de manera eficiente los procesos definidos por la Municipalidad y el crecimiento progresivo de la plataforma.

La infraestructura provista deberá considerar, al menos:

- **Ambientes diferenciados** para desarrollo, pruebas y producción.
- **Alta disponibilidad** y mecanismos de recuperación ante desastres.
- **Controles de seguridad** alineados con normas internacionales (por ejemplo, ISO/IEC 27001, SOC 2 o equivalentes).
- **Capacidades de monitoreo (dashboards) y auditoría**, incluyendo trazabilidad, registro de eventos e integridad de datos, latencia y errores.
- **Escalabilidad vertical y horizontal**, para soportar aumentos de carga por crecimiento de usuarios o nuevos módulos.
- **Cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos personales**, asegurando tratamiento lícito, seguro y proporcional.

B.4.6 Equipo de Trabajo Mínimo

B.4.6.1 Roles Mínimos Requeridos

Roles obligatorios (núcleo):

- Jefe/a de Proyecto / Service Manager
- Consultor/a Funcional (procesos y configuración)
- Líder Técnico / Desarrollador/a Senior (incluye integraciones)
- QA / Aseguramiento de Calidad
- Soporte / Mesa de Ayuda (operación y atención a usuarios)

Rol obligatorio por fase (cuando aplique):

- Especialista de Datos (migración y carga inicial)

Exigible durante actividades de migración, depuración, carga inicial y puesta en marcha. Posteriormente, podrá operar como apoyo por demanda.

Nota: No se exige un rol dedicado permanente para seguridad o UX/accesibilidad; sin embargo, el proveedor deberá acreditar competencias y disponibilidad interna para cumplir los requisitos de seguridad, auditoría, trazabilidad y accesibilidad definidos en estas bases.

B.4.6.2 Certificaciones del equipo requerido

Rol	Certificaciones aceptadas (al menos una)
Jefe/a de Proyecto - Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> • PMP, PRINCE2 Foundation/Practitioner • Scrum Master (CSM / PSM I) • ITIL Foundation

Consultor(a) Funcional (procesos y configuración)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación funcional de la plataforma Gestión Documental ofertada • BPMN/BPM • Product Owner (CSPO / PSPO)
Líder Técnico – Desarrollador(a) Senior	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación técnica de la plataforma Gestión Documental ofertada • Certificaciones cloud (Azure/AWS/GCP) • DevOps Foundation
QA - Aseguramiento de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Foundation o superior • ISTQB Foundation Level • ICAgile – Agile Testing (ICP-TST) • Scrum – Professional Scrum Developer (PSD I) • QA Ágil
Soporte - Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation • Certificación de soporte de la plataforma Gestión Documental ofertada
Especialista de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación en datos/BD (SQL, Azure Data, AWS Data) • Certificación de la plataforma Gestión Documental ofertada (datos/migración) • Certificación en Data Management / Data Quality

Estas certificaciones no son obligatorias, sin embargo, será parte de la evaluación técnica y tendrán puntaje según lo indicado en el Anexo N°10.

El Medio de verificación será CVs del equipo clave + copias/verificadores de certificaciones. El oferente deberá adjuntar Anexo 10 completado.

B.4.6.3 Reglas de Continuidad del Equipo

- **Roles críticos:** se consideran críticos Jefe/a de Proyecto, Consultor/a Funcional, Líder Técnico y QA.
- **Sustituciones:** cualquier reemplazo de roles críticos deberá:
 - Comunicar formalmente al Supervisor del Contrato.
 - Asegurar un traspaso documentado (estado de backlog, ambientes, integraciones, pruebas, incidentes).
 - Mantener o superar las competencias mínimas del rol.
- **Responsables alternos (o subrogantes):** el proveedor deberá designar al menos un responsable alternativo para (i) gestión del servicio y (ii) liderazgo técnico, para asegurar continuidad ante ausencias.
- **No degradación del servicio:** cambios de personal no podrán afectar el cumplimiento de SLA, ni la cadencia de sprints comprometida.
- **Gestión de accesos:** ante desvinculación o cambio de personal, el proveedor deberá asegurar la revocación oportuna de accesos y trazabilidad de credenciales, conforme a políticas de seguridad definidas para el servicio.

B.4.7 Documentación requerida

Este capítulo contiene la documentación que deberá entregar el proveedor adjudicado en función del cumplimiento de las distintas fases de implementación o sprints de mantenimiento evolutivo.

Toda documentación indicada en este capítulo deberá ser entregada, como mínimo, en formato digital (PDF) y en un formato editable equivalente (por ejemplo, DOCX, XLSX, CSV, YAML/JSON, diagramas en formato editable), salvo que el Supervisor Municipal autorice un formato distinto.

El contratista deberá mantener la documentación actualizada durante toda la vigencia del contrato, a lo menos con una actualización por cada liberación relevante, cambio de configuración mayor, cambio de integración o cambio de arquitectura. La Municipalidad podrá solicitar actualizaciones adicionales cuando exista una modificación que afecte la continuidad operacional o la seguridad.

La entrega inicial de documentación deberá realizarse, a más tardar, al término de cada fase de implementación. Las actualizaciones deberán ser entregadas dentro de un plazo máximo de **20 días hábiles** contados desde la liberación o cambio correspondiente, salvo que se acuerde un plazo distinto por escrito.

B.4.7.1 Documentación de la Base de Datos

Disponibilidad de la base de datos

La base de datos debe encontrarse completamente disponible para su uso por parte del equipo de la Municipalidad mediante una conexión directa a ella u otro método que se acuerde con el contratista, sin que ello signifique costos adicionales para el municipio. Todos los datos recolectados durante la ejecución del contrato son de propiedad de la Municipalidad de Las Condes.

La base de datos podrá ser utilizada para integraciones con otros sistemas de la Municipalidad a través de una API o Web Service, a costo del Contratista, previa solicitud del Supervisor Municipal.

El contratista deberá permitir la extracción de todos los datos desde la base de datos al Data Lake del Municipio, el que se encuentra alojado en Amazon Web Services (AWS), para lo que el oferente adjudicado deberá realizar las excepciones necesarias y entregar las credenciales necesarias para que el equipo de Gobierno de Datos pueda realizar los procesos de extracción, carga y transformación (ELT). Estas migraciones se harán de manera programada en un horario que no afecte la continuidad operacional del sistema.

La base de datos debe estar disponible durante toda la vigencia del contrato y el Contratista deberá entregar el diseño de la estructura de la base de datos desde la Etapa 1 de implementación del sistema, la que deberá ser aprobada por el Encargado de Gobierno de Datos, dependiente del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Municipalidad de Las Condes.

La solución deberá permitir el acceso a los datos del Municipio mediante mecanismos lógicos, seguros y controlados, que posibiliten su explotación por parte del equipo de la Municipalidad, sin afectar la continuidad operacional ni los niveles de servicio del sistema.

Dicho acceso podrá realizarse a través de APIs, vistas de solo lectura, réplicas de datos, exportaciones programadas u otros mecanismos equivalentes, los cuales deberán ser auditables, autenticados y alineados con buenas prácticas de seguridad de la información, sin requerir exposición directa de la base de datos productiva cuando ello no sea compatible con el modelo SaaS del proveedor.

La solución deberá permitir la extracción completa de los datos de negocio del Municipio hacia el Data Lake institucional, alojado en Amazon Web Services (AWS), en formatos abiertos y analíticos (por ejemplo, Parquet, JSON o CSV), incluyendo los metadatos necesarios para asegurar linaje, timestamp y control de calidad de la información.

Los procesos de extracción, carga y transformación (ELT) deberán ejecutarse de manera programada, en horarios que no afecten la continuidad operacional del sistema, y mediante mecanismos de acceso seguros, tales como roles, tokens, credenciales temporales u otros métodos equivalentes acordados entre las partes.

El proveedor deberá asegurar que el acceso a los datos para fines de análisis, interoperabilidad o integración no implique costos adicionales no previstos en la propuesta adjudicada, y que dicho acceso pueda ser utilizado por los equipos autorizados de la Municipalidad conforme a las políticas de seguridad y uso definidas.

Modelo de datos

El proveedor deberá entregar o actualizar, al de cada fase implementada, la documentación del modelo de datos lógico y de negocio, incluyendo entidades relevantes, relaciones, catálogos y diccionario de datos asociados a los procesos municipales. Dicha documentación será revisada y validada por el Encargado de Gobierno de Datos, con el objetivo de asegurar su correcta comprensión y explotación, sin que ello implique la aprobación del diseño físico ni afecte la propiedad intelectual del proveedor.

Diccionario de datos

Junto con el modelo de datos, el contratista adjudicado deberá enviar el diccionario de datos correspondiente para que el equipo de Gobierno de Datos pueda entender qué es lo que se está almacenando en cada una de las tablas y los tipos de datos respectivos. En ese sentido, el diccionario de datos deberá contener a lo menos la siguiente información para cada una de las tablas del modelo que sean parte del negocio del Municipio:

- **Tablas de origen:** indicar el nombre de la tabla o sistema al que pertenece el campo.
- **Nombre del campo:** indicar el nombre exacto de la variable en la tabla.
- **Tipo de dato:** indicar el tipo de dato, por ejemplo: integer, decimal (10,2), varchar(50), datetime.
- **Formato o codificación:** especificar cómo se debe interpretar el valor. Para fechas indicar el formato (ej.: YYYY-MM-DD), para campos numéricos las unidades o decimales, y para campos categóricos incluir los códigos y su significado (ej.: 1 = Activo, 0 = Inactivo).
- **Descripción:** explicar el significado del campo en términos de negocio.
- **Obligatoriedad / Nulos:** indicar si el campo es obligatorio o si puede contener valores nulos.
- **Valores permitidos / Dominio:** si aplica, detallar los valores válidos o rangos aceptados.
- **Ejemplo de valor:** entregar un valor típico que permita visualizar rápidamente el contenido esperado.

Respaldo de la base de datos

El contratista debe considerar el respaldo de todos los datos almacenados en el sistema durante toda la vigencia del contrato.

Además, la empresa deberá entregar un respaldo semanal de la información almacenada, dicho respaldo será entregado a la Municipalidad en el medio y método determinado de común acuerdo

B.4.7.2 Documentación funcional, de usuario y capacitación

Después de cada fase de implementación, el contratista adjudicado deberá entregar documentación orientada al uso correcto de la solución por parte de usuarios municipales, incluyendo:

- Registro de capacitaciones realizadas (listas de asistencia, contenidos y evaluaciones si correspondiera).
- Materiales de capacitación (presentaciones, guías paso a paso y/o videos), y plan de transferencia de conocimiento para el equipo designado por la Municipalidad.
- Guías de configuración (parametrización) y administración de catálogos/taxonomías relevantes para el negocio municipal.

- Manual de usuario final y manual de usuario administrador, con funciones, pantallas, roles y casos de uso típicos.
- Diagramas BPMN de los procesos implementados.

B.4.7.3 Código de Fuente

Al término de cada fase de implementación y actualizaciones por mantenimiento evolutivo, y sólo para aquellas soluciones que sean adquiridas en la modalidad como propiedad Municipal, el oferente adjudicado deberá proporcionar como mínimo la siguiente documentación sobre la solución:

Repositorio de entrega

El contratista adjudicado deberá entregar el código fuente completo de la solución desarrollada o adaptada para la Municipalidad, incluyendo componentes de front-end, back-end, integraciones, scripts, configuraciones y artefactos necesarios para su compilación y despliegue, excluyendo únicamente componentes de terceros sobre los cuales no exista derecho de sublicenciar.

- Repositorio entregado mediante plataforma de control de versiones (por ejemplo, Git) o en un medio acordado, con historial de cambios y etiquetado de versiones (tags) para cada liberación.
- Estructura de ramas (branching) utilizada, convención de nombres y procedimiento de revisión/aprobación (pull requests) si aplica.
- Listado de dependencias y librerías de terceros, incluyendo versiones, licencias, y evidencia de cumplimiento de licenciamiento (OSS compliance) cuando corresponda.
- Variables de entorno y parámetros de configuración documentados; secretos/credenciales no deben entregarse en texto plano dentro del repositorio.

Instrucciones de instalación, despliegue y operación

El contratista deberá entregar instrucciones reproducibles para instalar y desplegar la solución en ambientes definidos por la Municipalidad (desarrollo, pruebas y producción, cuando corresponda), incluyendo requisitos de infraestructura, pasos de instalación, y validaciones post-despliegue.

- Guía de instalación y despliegue (paso a paso), incluyendo prerequisites, configuración inicial y verificación de funcionamiento.
- Guía de actualización (upgrade) y rollback, indicando ventanas de mantenimiento y consideraciones para continuidad operacional.
- Documentación de configuración de autenticación e identidad (por ejemplo, integración con el proveedor de identidad institucional) cuando corresponda.

Pruebas y aseguramiento de calidad

El contratista adjudicado deberá entregar la evidencia y activos mínimos de pruebas asociados al desarrollo entregado.

- Plan de pruebas y casos de prueba (funcionales y no funcionales) aplicables a la solución.
- Scripts o suites automatizadas de pruebas (si existieren) y su forma de ejecución.
- Resultados de pruebas de aceptación (UAT) y registro de incidencias relevantes corregidas.

Arquitectura y diseño técnico

El contratista deberá entregar documentación técnica de arquitectura, incluyendo diagramas y decisiones de diseño (ADRs), que permita la mantención futura de la solución por parte de la Municipalidad o un tercero.

- Diagramas de arquitectura (contexto, contenedores, componentes y despliegue), indicando dependencias y flujos principales.

- Modelo de integración (APIs, colas, eventos, jobs), con trazabilidad entre componentes.
- Descripción de mecanismos de seguridad implementados (autenticación, autorización, cifrado, auditoría).

Acta de entrega y propiedad

La entrega del código fuente y documentación asociada deberá formalizarse mediante un acta de entrega aprobada por el Supervisor Municipal, incluyendo inventario de repositorios/artefactos, versión entregada, y declaración de derechos de uso y propiedad según lo establecido en el contrato.

B.5 SERVICIOS ASOCIADOS

Los servicios asociados comprenden todas las actividades profesionales requeridas para asegurar una puesta en marcha ordenada, una correcta operación, la adopción efectiva por parte de usuarios/as, y la continuidad del soporte y documentación del servicio CRM en modalidad SaaS. El proveedor deberá considerar coordinación permanente con la Contraparte Técnica designada por la Municipalidad.

B.5.1 Implementación y configuración inicial

B.5.1.1 Alcance mínimo del servicio

- Levantamiento de información inicial (procesos, usuarios, roles, estructuras organizacionales, catálogos, campos, reportes iniciales, integraciones definidas en la licitación).
- Diseño y parametrización de la solución (sin desarrollo a medida cuando sea evitable, privilegiando configuración).
- Habilitación de entornos (desarrollo/configuración, pruebas y producción), incluyendo segregación de ambientes, control de accesos y trazabilidad.
- Configuración de autenticación e inicio de sesión único (SSO) e identidad según el proveedor institucional de identidad definido por la Municipalidad (Microsoft Entra ID).
- Configuración de perfiles, roles y permisos conforme al principio de mínimo privilegio.
- Configuración de formularios, flujos de trabajo y estados de caso asociados a los procesos de inicio definidos en la licitación (los procesos ya cuentan con flujos base).
- Carga inicial y/o migración de datos cuando aplique, con procedimientos de validación, calidad y respaldo.
- Plan y ejecución de pruebas: unitarias (si aplica), funcionales, de integración, de rendimiento básico y pruebas de aceptación de usuario (UAT).

B.5.1.2 Entregables y verificadores (mínimos)

- Plan de implementación con cronograma (entregar estimación de esfuerzo requerido del equipo Municipal), hitos, supuestos, dependencias, matriz RACI y plan de riesgos.
- Documento de configuración (parámetros, catálogos, reglas, perfiles/roles, ambientes) y evidencia de su aplicación.
- Plan de pruebas + casos de prueba + evidencias de ejecución y resultados (incluida UAT).

B.5.2 Capacitación y transferencia de conocimiento

B.5.2.1 Enfoque y públicos objetivos

El proveedor deberá ejecutar capacitaciones diferenciadas, como mínimo, para:

- **Usuarios finales:** operación diaria, registro/seguimiento de casos, búsqueda, uso de plantillas/documentos, consultas y dashboards.
- **Supervisores/administradores funcionales:** parametrización, mantenimiento de catálogos, reglas de negocio configurables, tableros, reportes, administración de colas/equipos.
- **Administradores técnicos (TI):** gestión de identidad/SSO, monitoreo, auditoría, integraciones, respaldos/exportaciones, operación y resolución de incidentes.

B.5.2.2 Requisitos Mínimos

- Plan de capacitación con calendario, modalidad (presencial/remota), duración, contenidos y requisitos por perfil.
- Materiales entregables reutilizables: manuales, guías rápidas, presentaciones y videos breves (cuando aplique).
- Evaluación de aprendizaje o verificación de competencia (ej. test breve, checklist práctico o actividad guiada) y reporte de asistencia/resultado.
- Transferencia de conocimiento operativa y técnica mediante sesiones formales, con actas y acuerdos.

B.5.3 Acompañamiento en Adopción

B.5.3.1 Objetivo

Asegurar adopción efectiva de la solución implementada, uso consistente y reducción de resistencia al cambio, con foco en continuidad operacional y calidad de atención a la ciudadanía.

B.5.3.2 Actividades Mínimas

- Plan de adopción y gestión del cambio (stakeholders, comunicaciones internas, estrategia de "usuarios referentes", plan de refuerzo).
- Acompañamiento durante el período de estabilización (hypercare) con soporte reforzado para usuarios clave.
- Seguimiento de indicadores de adopción (mínimos): usuarios activos, uso por módulo/proceso, tiempos de registro/cierre, tasa de rechazo/retrabajo, principales causas de tickets, cumplimiento de SLA interno definido.
- Ciclo de mejoras tempranas: priorización semanal/quincenal de ajustes de configuración basados en retroalimentación y métricas, sin alterar el alcance contractual.

B.5.4 Mesa de Ayuda y Soporte del Proveedor

B.5.4.1 Modelo de Soporte Requerido

El proveedor deberá proveer una mesa de ayuda y soporte que cubra, como mínimo:

- Canales de atención: portal/ticketing provisto por el proveedor.
- Gestión por niveles (S1/S2/S3 o equivalente), con escalamiento, trazabilidad y responsable asignado por ticket.
- Horario de cobertura y capacidad de atención acorde al servicio, indicando explícitamente: horario hábil, cobertura extendida (si aplica) y guardias para incidentes críticos (si aplica).

B.5.4.2 Requisitos de operación y control

- Reportes mensuales de soporte: volumen de tickets, tiempos, cumplimiento SLA, causas recurrentes, acciones preventivas.
- Base de conocimiento (KB) actualizada con soluciones frecuentes y procedimientos de operación.
- Mecanismos de auditoría y trazabilidad de tickets (quién, cuándo, qué se hizo y evidencia).

B.5.5 Plataforma e learning

Se requiere que el proveedor, durante toda la vigencia del servicio, mantenga operativa una plataforma e-learning para todos los funcionarios municipales que requieran autocapacitarse o resolver dudas sobre cómo utilizar los distintos módulos a los que tendrán acceso.

B.6 ARQUITECTURA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

B.6.1 Arquitectura de referencia del servicio

La solución deberá operarse en modalidad Software como Servicio (SaaS), administrada íntegramente por el proveedor, asegurando disponibilidad, seguridad, continuidad y cumplimiento de la normativa aplicable, incluyendo la Ley 21.180 y la Ley 21.719.

La arquitectura deberá:

- Basarse en un modelo multicapas (presentación, aplicación, datos e integración).
- Considerar al menos tres ambientes: Producción, Certificación y Sandbox.
- Garantizar separación lógica entre clientes (multitenencia segura).
- Permitir acceso vía navegador web actualizado, sin componentes propietarios.
- Incluir mecanismos estándar de integración, analítica y gestión de datos.

El oferente deberá entregar un diagrama de arquitectura lógica y física, diagramas de los principales flujos de operación e integración y diagrama de seguridad.

B.6.2 Requerimientos de operación en modalidad SaaS

El proveedor deberá:

- Administrar la plataforma 100% como servicio, incluyendo infraestructura, actualizaciones, parches y seguridad.
- Informar ventanas de mantenimiento y modalidades de soporte, con una mesa de ayuda activa según SLA definidos.
- Gestionar cambios y versiones con aviso previo, asegurando compatibilidad hacia atrás en las APIs.
- Contar con mecanismos de monitoreo del servicio y reportes periódicos de disponibilidad.
- Respetar la localización de datos indicada por la legislación chilena.
- Las actualizaciones SaaS no deberán afectar las configuraciones municipales ni generar indisponibilidad no programada.

No se requiere instalación de componentes en la infraestructura municipal, salvo conectores estrictamente necesarios para integración.

B.6.3 Escalabilidad, rendimiento y multitenencia

La solución deberá:

- Autoescalamiento según demanda, sin degradar la experiencia del usuario.
- Mantener tiempos de respuesta adecuados para operaciones habituales.
- Permitir ejecución de pruebas de carga cuando la Municipalidad lo requiera o en hitos relevantes.

El proveedor deberá declarar límites operacionales y su estrategia de crecimiento.

B.6.4 Interoperabilidad

La plataforma deberá interoperar utilizando estándares abiertos, cumpliendo las Normas Técnicas de Interoperabilidad de la Ley 21.180.

Se requiere que:

- Las APIs deberán estar documentadas utilizando el estándar OpenAPI 3.0 o superior. La documentación deberá ser accesible tanto en formato web (Swagger UI o equivalente) como descargable en JSON/YAML.
- Las APIs utilicen estándares de seguridad modernos y autenticación federada cuando corresponda.
- El proveedor garantice versionamiento controlado y compatibilidad hacia atrás.
- La solución se integre con el proveedor de identidad municipal: Microsoft Entra ID, soportando SSO y federación de identidades.
- Exista compatibilidad con plataformas estatales como ClaveÚnica, firma electrónica y PISEE, según aplique.
- En caso de cambios de stack en las API's (deprecación), el adjudicado deberá avisar al Municipio con al menos 3 meses de anticipación.

No se deberán utilizar conectores propietarios que restrinjan la interoperabilidad o generen dependencia tecnológica.

B.6.5 Integración con el DataLake Municipal

La solución deberá permitir la extracción periódica o en tiempo casi real de datos hacia el DataLake Municipal en formatos abiertos (CSV, JSON, Parquet u otros acordados).

Se deberá considerar:

- Exportación de datos maestros, casos, solicitudes, interacciones y metadatos operacionales.
- Diccionarios de datos y metadatos mínimos para facilitar gobierno y calidad de datos.
- Mecanismos claros de linaje y trazabilidad de la información exportada.
- Posibilidad de aplicar pseudonimización o anonimización cuando se requieran análisis protegidos.
- Los datos deben exportarse con su respectivo linaje, timestamp y control de calidad.

El diseño deberá ser desacoplado, sin exigir tecnologías propias del proveedor.

B.6.6 Seguridad de la Información y Ciberseguridad

La solución deberá incorporar seguridad por diseño, cumpliendo la Ley de Marco N° 21.663, lineamientos de Gobierno Digital y buenas prácticas de la industria.

Se requiere que:

- Los accesos se gestionen mediante Microsoft Entra ID, con control de acceso basado en roles (RBAC).
- La información esté cifrada en tránsito y en reposo.
- Existan procesos formales de gestión de vulnerabilidades, parches y actualizaciones.
- Se registren eventos de seguridad y se mantengan mecanismos de monitoreo continuo.

Debe existir un proceso formal de gestión de incidentes de seguridad de la información, que contemple la detección, análisis, contención, erradicación y recuperación ante eventos de seguridad, así como los mecanismos de notificación interna y externa cuando corresponda. Este proceso debe apoyarse, entre otros, en los siguientes componentes:

- **Detección y monitoreo de intrusiones**, mediante herramientas y procedimientos que permitan identificar accesos no autorizados o actividades maliciosas en tiempo oportuno.
- **Gestión de vulnerabilidades**, incluyendo la identificación, evaluación, priorización y remediación periódica de debilidades en sistemas, aplicaciones y servicios.
- **Reporte mensual de incidentes de seguridad**, que consolide los eventos detectados, su impacto, las acciones correctivas realizadas y las lecciones aprendidas.
- **Ejecución de pruebas de penetración de forma anual**, con el objetivo de evaluar la efectividad de los controles de seguridad implementados y detectar posibles brechas antes de que sean explotadas.

B.6.7 Auditoría, trazabilidad y registros

La plataforma deberá permitir trazabilidad completa de acciones, datos y flujos.

Se solicita:

- Registro de accesos, acciones clave de usuarios, operaciones administrativas y cambios en configuraciones.
- Bitácoras por caso, incluyendo responsables, fechas, estados y canales utilizados.
- Herramientas para consulta, exportación y análisis de registros de auditoría.
- Integración opcional con sistemas de monitoreo o SIEM instalado y configurado en para la protección de la Infraestructura Tecnológica Municipal. Actualmente el municipio cuenta con una solución de ciberseguridad que recopila, analiza y correlaciona datos de eventos y registros de toda la infraestructura tecnológica (servidores, redes, aplicaciones, etc.) por temas de la confidencialidad, no se puede nombrar el SIEM que utilizamos actualmente.
- Resguardo de logs según plazos definidos por normativa y políticas municipales.

La trazabilidad deberá resguardar principios de proporcionalidad y privacidad.

B.6.8 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos

El proveedor deberá garantizar la continuidad del servicio mediante capacidades de alta disponibilidad, respaldo y recuperación.

Debe incluir:

- RTO y RPO según los SLA definidos en el capítulo respectivo.
- Plan de continuidad y recuperación ante desastres (BCP/DRP) documentado y probado.
- Respaldos periódicos, cifrados y almacenados en ubicaciones seguras.

- Mecanismos de restauración parcial y total de los datos.
- Notificación oportuna ante incidentes de indisponibilidad y reporte de causa raíz.

B.7 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

B.7.1 Vista 360

La solución deberá implementar un modelo de visión 360° de cada ciudadano/usuario, que permita consolidar en una sola ficha toda la información relevante disponible en los distintos módulos que serán parte del sistema. Al menos deberá contemplar:

- Ficha única por persona natural y/o jurídica, con identificadores únicos y campos de contacto (teléfonos, correos, direcciones, etc.).
- Visualización cronológica de interacciones, casos, solicitudes, trámites, reclamos, atenciones presenciales, llamadas telefónicas y comunicaciones electrónicas.
- Registro y visualización de consentimientos, autorizaciones y preferencias de contacto, de acuerdo con la normativa de protección de datos personales.
- Capacidad de vincular al ciudadano/usuario con grupos familiares, organizaciones, comunidades, condominios u otras entidades relevantes para la gestión municipal.
- Búsquedas avanzadas por múltiples criterios (nombre, identificador, dirección, correo, teléfono, etc.) con filtros combinables.
- Mecanismos inteligentes para evitar y/o gestionar duplicidades (posible fusión de registros, sugerencia de posibles duplicados, etc.).

B.7.2 Gestión de casos, solicitudes y trámites

La solución deberá soportar la gestión integral de casos, solicitudes y trámites, desde su ingreso hasta su cierre, incluyendo las seis fases de la etapa de implementación definidos por la Municipalidad y la incorporación de nuevos procesos en el futuro sin requerir desarrollos extensivos. Al menos deberá considerar:

- Creación de casos/solicitudes desde distintos canales (presencial, web, correo, chatbot, telefónico, otros).
- Considerar un backoffice como módulo de uso interno para funcionarios municipales, que permita la gestión integral de casos, solicitudes y trámites, incluyendo su administración, seguimiento, trazabilidad, control de estados, asignaciones, plazos y coordinación entre unidades.
- Clasificación y subclasificación de los casos/trámites según catálogos parametrizables (tipo de solicitud, temática, programa, unidad responsable, etc.).
- Definición de estados del caso (ingresado, en análisis, derivado, en espera de antecedentes, resuelto, cerrado, etc.) parametrizables por proceso.
- Asignación automática y/o manual a unidades, equipos o funcionarios, de acuerdo con reglas de negocio configurables.
- Gestión de SLA o KPI (plazos de respuesta) con alertas de vencimiento y escalamiento en caso de incumplimiento. Configurados por unidad responsable del trámite y por tipo de trámite.
- Derivaciones entre unidades, con trazabilidad completa de cada cambio de responsable.
- Registro de actividades asociadas al caso (notas internas, comunicaciones, visitas, llamados, reuniones, etc.).

- Capacidad de exponer al ciudadano el estado de avance de sus casos y trámites a través de los canales digitales definidos por el Municipio, respetando la protección de datos personales. Esto debe poder ser realizado a través del “Portal Vecino”.
- Generar notificaciones automáticas vía correo institucional ante cambios de estado, según las definiciones de cada flujo, incluyendo respuestas formales y cierre comunicacional.

B.7.3 Gestión de documentos asociados

La solución deberá permitir la gestión de documentos asociados a ciudadanos, casos, solicitudes y trámites, asegurando su trazabilidad y cumplimiento normativo. Al menos deberá considerar:

- Asociación de documentos electrónicos (decretos, certificados, respaldos, imágenes, etc.) a la ficha del ciudadano y/o al caso/trámite correspondiente.
- Manejo de metadatos básicos (tipo de documento, fecha, unidad emisora, número de referencia, confidencialidad, etc.).
- Control de versiones y registro de quién creó/modificó el documento y cuándo.
- Integración (mediante APIs u otros mecanismos de interoperabilidad) con el Sistema de Gestión Documental institucional y/o expediente electrónico, cuando corresponda.
- Definición de permisos de acceso a documentos según perfiles, roles y sensibilidad de la información.

B.7.4 Omnicanalidad (correo, web, chatbot, presencial, telefónico)

La solución deberá contar con la capacidad de habilitar un contact center omnicanal, de modo que todas las interacciones con la ciudadanía se registren y gestionen de manera unificada, independiente del canal de origen. Mínimamente deberá contemplar:

- Registro automático o asistido de interacciones provenientes de:
 - Atención presencial.
 - Sitio web o portal de trámites.
 - Correo electrónico.
 - Chatbot y/o canales de mensajería integrados.
 - Atención telefónica y/o call center.
 - Redes Sociales.
- Capacidad de vincular cada interacción a un ciudadano/usuario identificado y, cuando corresponda, a un caso o trámite existente.
- Definición de bandejas de trabajo por canal y por unidad, con vistas priorizadas según SLA, urgencia o criticidad.
- Uso de plantillas parametrizables para respuestas estándar por correo u otros canales electrónicos.
- Además, deberá tener la capacidad de manejar colas ACD, contar con IVR, Call Recording y monitoreo en tiempo real.
- Reglas de enrutamiento y derivación por canal (por ejemplo, correos que generan automáticamente un caso en el CRM).
- Reportes por canal (volúmenes de atención, tiempos de respuesta, satisfacción, etc.).
- Integración con Central Telefónica.

Esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma, lo que se entiende como aquella característica propia de la solución ofertada o parte de la misma suite, disponible en su versión ofertada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.

B.7.5 Motor de workflow y automatización

La solución deberá contar con un motor de workflow y automatización que permita modelar y ejecutar procesos de negocio relacionados con la atención ciudadana, sin requerir desarrollos de código para cambios habituales. Al menos deberá posibilitar:

- Definición y modificación de flujos de trabajo mediante herramientas de configuración (diseñador gráfico u otro mecanismo de fácil administración).
- Configuración de pasos, responsables, tiempos máximos, condiciones de transición y estados del proceso.
- Configuración de reglas de negocio (por ejemplo: derivaciones automáticas según tipo de caso, sector geográfico, programa municipal, etc.).
- Disparadores automáticos (triggers) basados en eventos (creación de caso, cambio de estado, vencimiento de plazo, actualización de datos, etc.).
- Envío automático de notificaciones internas y externas (correos, avisos dentro de la plataforma, otros) según condiciones definidas.
- Posibilidad de interacción con otros sistemas (por ejemplo, para actualizar estados en plataformas de trámites en línea o sistemas legados) utilizando APIs u otros mecanismos de interoperabilidad definidos por el Municipio.
- Los workflows deberán contar con la capacidad de versionamiento y posibilidad de rollback.

Esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma, lo que se entiende como aquella característica propia de la solución ofertada o parte de la misma suite, disponible en su versión ofertada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.

B.7.6 Configuración sin programación

La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor, asegurando autonomía y agilidad. Como mínimo se requiere:

- Diseñador gráfico de flujos (workflow) que permita modelar, ajustar y desplegar procesos sin desarrollo a medida.
- Constructor de formularios y pantallas mediante interfaces visuales que permitan agregar campos, reglas de negocio, validaciones, catálogos y secciones.
- Configuración de reglas de automatización, incluyendo asignación de tareas, envío de notificaciones, creación de casos y derivaciones automáticas.
- Gestión de catálogos y datos maestros a través de interfaces administrativas, con control de versiones y auditoría.
- Capacidad de extensión mediante APIs, permitiendo integrar módulos externos sin afectar el núcleo de la solución.
- Restricciones claras sobre qué elementos requieren desarrollo especializado, para evitar dependencias no justificadas.

Esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma, lo que se entiende como aquella característica propia de la solución ofertada o parte de la misma suite, disponible en su versión ofertada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales,

personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.

B.7.7 Dashboards e indicadores operacionales

La solución deberá ofrecer capacidades de visualización y monitoreo operacional para la gestión de la atención ciudadana y el desempeño de las unidades municipales. Al menos deberá incluir:

- Dashboards operacionales preconfigurados para supervisores y jefaturas (casos por estado, tiempos de respuesta, SLA cumplidos/incumplidos, carga de trabajo por unidad o funcionario, etc.).
- Capacidad de definir y ajustar indicadores clave (KPI) alineados con la estrategia de atención ciudadana del Municipio.
- Filtros dinámicos por período, unidad, tipo de caso, canal de atención, territorio, programa u otras dimensiones relevantes.
- Visualización en tiempo cercano al real de la situación de las colas de atención y los casos críticos.

B.7.8 Administración de usuarios, roles y permisos

La solución deberá permitir una administración robusta de usuarios, roles y permisos, alineada con los principios de seguridad de la información y protección de datos personales. Al menos deberá considerar:

- Gestión de usuarios internos de la Municipalidad con perfiles diferenciados por unidades, programas y funciones.
- Definición de roles y permisos basados en el principio de mínimo privilegio (por módulo, funcionalidad y tipo de dato, incluyendo datos personales y sensibles).
- Soporte para autenticación centralizada e integración con el servicio de identidad institucional (por ejemplo, directorio corporativo o servicio equivalente), manteniendo neutralidad tecnológica.
- Posibilidad de perfiles de acceso restringido para usuarios externos, cuando corresponda (por ejemplo, otras instituciones públicas con las que exista convenio).
- Registro y auditoría de accesos, acciones relevantes y cambios sobre datos personales, casos y documentos.

B.7.9 Autenticación mediante SSO

La plataforma deberá permitir la autenticación de usuarios internos mediante protocolo Open ID Connect o superior. Considere que el proveedor de identidad del Municipio es Microsoft EntraID.

B.7.10 Catálogos, taxonomías y datos maestros

La solución deberá gestionar de manera centralizada los catálogos y taxonomías utilizados en la atención ciudadana, y alinearse con la estrategia de datos maestros del Municipio. Al menos deberá contemplar:

- Administración de catálogos de servicios municipales, tipos de trámites, motivos de contacto, temas, subtemas, programas y otros dominios necesarios.
- Gestión de taxonomías jerárquicas y relaciones entre categorías (por ejemplo, programa → línea de acción → tipo de beneficio).
- Integración con los datos maestros institucionales (ciudadanía, direcciones, organizaciones, funcionarios, etc.), ya sea mediante APIs u otros mecanismos definidos por la Municipalidad.

- Control de versiones de catálogos y registro de quién crea/modifica elementos, con fechas de vigencia.
- Capacidad de desactivar valores obsoletos manteniendo la integridad histórica de la información.

B.7.11 Reportes y exportación de datos

La solución deberá proveer capacidades de reportería y exportación de datos que permitan a la Municipalidad analizar, compartir y respaldar la información gestionada en el CRM, resguardando siempre la protección de datos personales. Al menos deberá incluir:

- Conjunto de reportes estándar (casos portipo, por unidad, por canal, por territorio, cumplimiento de SLA, entre otros).
- Posibilidad de configurar reportes adicionales por parte de perfiles administradores o avanzados, sin requerir desarrollos extensivos.
- Programación de reportes periódicos y envío automático a destinatarios definidos (por ejemplo, reportes semanales a jefaturas).
- Exportación de datos en formatos abiertos y reutilizables (por ejemplo, CSV, XLSX, ODS, JSON), respetando las restricciones de perfil y minimización de datos personales.
- Mecanismos para la integración con el DataLake y/u otras plataformas analíticas institucionales, mediante APIs o conectores que permitan sincronizaciones periódicas o bajo demanda.

B.7.12 Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)

La solución ofertada podrá disponer de una funcionalidad de Agente GenAI que permita interactuar en lenguaje natural con información de vecinos, casos, interacciones, trámites y datos asociados del sistema, con el fin de apoyar tareas de búsqueda semántica, síntesis de información, extracción de antecedentes relevantes, respuesta asistida, clasificación de solicitudes y apoyo a la gestión de la atención y relación con el vecino, manteniendo control de accesos, registro auditable de interacciones y mecanismos de validación humana cuando corresponda.

En caso de ofertar esta funcionalidad, deberá ser nativa de la plataforma, entendiéndose como aquella característica propia de la solución ofertada, disponible en su versión presentada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.

Esta funcionalidad será evaluada según lo definido en el Anexo N°4.

B.8 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

B.8.1 Usabilidad y experiencia de usuario (accesibilidad AA)

La plataforma deberá ofrecer una experiencia de uso coherente, simple e intuitiva, orientada a funcionarios y ciudadanía, garantizando la accesibilidad y el cumplimiento normativo. Al menos deberá considerar:

- Cumplimiento de accesibilidad nivel AA del estándar WCAG 2.2, o versión superior vigente en Chile, asegurando uso adecuado de contraste, navegación por teclado, textos alternativos, etiquetas semánticas, formularios accesibles y compatibilidad con lectores de pantalla.
- Diseño centrado en el usuario, incorporando patrones de interfaz consistentes, reducción de pasos innecesarios y uso de lenguaje claro.
- Compatibilidad multi-dispositivo, asegurando correcta visualización y operación en navegadores modernos y dispositivos móviles.

- Interfaz configurable para la administración de catálogos, formularios, flujos de trabajo, dashboards y vistas operativas, sin necesidad de desarrollos complejos.
- Soporte para multilinguaje, al menos permitiendo la adaptación de textos y etiquetas en español claro y accesible.
- Aplicación de lineamientos de Gobierno Digital, especialmente en estándares de usabilidad, experiencia de usuario y diseño de servicios digitales.

B.8.2 Disponibilidad y rendimiento

El servicio deberá operar en modalidad SaaS cumpliendo niveles de continuidad acordes a las necesidades del Municipio. Al menos deberá contemplar:

- Disponibilidad anual mínima de 99,7%, excluyendo ventanas de mantenimiento pactadas y notificadas con antelación.
- Ventanas de mantenimiento programado comunicadas con al menos 72 horas de anticipación y que no afecten horarios críticos de operación municipal.
- Arquitectura con tolerancia a fallas, incluyendo mecanismos de alta disponibilidad, redundancia y recuperación automática del servicio.
- Cumplimiento de los parámetros RTO y RPO definidos en el capítulo de continuidad operacional (sin contradicciones), asegurando recuperación oportuna del servicio y los datos.
- Monitoreo continuo de la plataforma y notificación temprana ante incidentes.

B.8.3 Portabilidad de datos

El proveedor deberá garantizar la plena portabilidad y extracción de los datos del Municipio, asegurando cumplimiento normativo. Al menos se requiere:

- Exportación completa de datos en formatos abiertos y estructurados (por ejemplo, CSV, JSON, XML, Parquet u otros equivalentes), incluyendo casos, trámites, catálogos, configuraciones, adjuntos, logs y metadatos.
- Documentación y disponibilidad de APIs para extracción automatizada y continua de información, permitiendo cargar datos al DataLake Municipal.
- Compatibilidad con estándares de interoperabilidad del Estado (NTI), cuando aplique.
- Entrega de diccionario de datos y metamodelo, describiendo entidades, campos, relaciones, catálogos y reglas de negocio asociadas.
- No existencia de restricciones contractuales ni técnicas que impidan al Municipio migrar o reutilizar los datos en otra plataforma en el futuro.
- Mecanismos de exportación masiva ante término de contrato, que incluyan configuraciones, workflows y estructuras parametrizadas cuando sea técnicamente posible.
- Eliminación segura de datos por parte del proveedor al término del servicio, cumpliendo la Ley 21.719 y entregando certificado verificable.

B.8.4 Manual de marca

La solución deberá permitir la adecuación visual de su interfaz de usuario conforme a los lineamientos definidos en el Manual de Marca de la Municipalidad, en la medida en que la plataforma lo permita sin desarrollar código. Al menos deberá considerarse:

- Configuración de paletas de colores institucionales, aplicadas a encabezados, botones, íconos y elementos visuales configurables.

- Incorporación del logotipo institucional en espacios permitidos por la plataforma, manteniendo estándares de resolución y proporciones.
- Uso de tipografías institucionales, cuando la plataforma lo permita nativamente o a través de mecanismos de configuración estándar.
- Consistencia visual en los módulos, formularios, bandejas de trabajo y portales asociados al CRM, asegurando una experiencia unificada para ciudadanía y funcionarios.
- No se requerirá desarrollo específico ni modificaciones al núcleo de la solución para cumplir con la marca, salvo configuraciones propias de la plataforma.
- El proveedor deberá presentar una propuesta de personalización visual durante la etapa de implementación, validada por el Municipio.

B.9 INTEGRACIONES

B.9.1 Integraciones con sistemas actuales

1. **Proveedor de Identidad:** Integración con Microsoft Entra ID, previo registro de la aplicación por parte de la Municipalidad.
2. **Sistemas legado:**
 - Sistema de Giro Electrónico: este sistema permite generar un giro asociado a un tributo y/o derecho municipal el cual es recaudado por el Sistema de Tesorería.
 - Y otros sistemas legados que se requieran.
3. **Sistemas transaccionales del Estado de Chile:**
 - Sistema de Gestión de Licencias de Conducir: sistema implementado por la CONASET, el cual permite obtener una Licencia de Conducir Digital. En este caso, la integración es bidireccional, es decir se consultarán datos desde el Sistema, pero también se le inyectarán datos al sistema. La documentación hoy es pública y la puede encontrar en el [siguiente enlace](#).
4. **Clave Única:** plataforma de autenticación del estado, la cual permite identificar a los ciudadanos que realizarán trámites en este Municipio.
 - **Interoperabilidad del Estado (PISEE):** actualmente, el Municipio cuenta con un Nodo PISEE 2, en el cual puede consultar servicios desde Registro Civil, Compras Públicas (fuera del alcance) y del Consejo para la Transparencia (fuera del alcance). Sin embargo, el Municipio se encuentra gestionando la incorporación de nuevos servicios.
5. **Datos Maestros:** el municipio cuenta con un servicio de API Gateway, el que permite integrarse con los datos Maestro del Municipio. En el catálogo se encuentran los siguientes:
 - Maestro de Vecinos
 - Maestro de Funcionarios
 - Maestro de Direcciones
 - Maestro de Profesiones
 - Maestro de Instituciones
 - Maestro de Comunás
 - Maestro de Regiones

B.9.2 Integraciones con sistemas futuros

El proveedor deberá integrarse con nuevos sistemas que el Municipio le indique sin costo adicional para el Municipio. En este sentido, el Municipio se encuentra trabajando en dos proyectos con los que deberá integrarse el CRM:

1. Sistema de Gestión Documental
2. Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)

Adicionalmente, podrá haber nuevos sistemas, denominados satélites, con los que deberá interactuar.

B.9.2.1 Otras consideraciones

El proveedor deberá entregar una matriz de integración detallada con flujos, cargas, responsables y tecnologías antes de la implementación.

B.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y PROYECCIÓN DE DATOS PERSONALES

B.10.1 Seguridad de la Información

El Contratista y personal directo que se encuentren ligados a este contrato, deberán guardar absoluta confidencialidad de los antecedentes, reservados o no, que, respecto de la Municipalidad de Las Condes, tomen conocimiento durante su desarrollo. La responsabilidad del Contratista será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas. El Contratista debe resguardar la confidencialidad de la información, reservándose la Municipalidad de Las Condes, el derecho de ejercer las acciones que correspondan de acuerdo con las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información obtenida por el Contratista o las personas indicadas anteriormente, durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará derecho a la Municipalidad de Las Condes a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el Contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado las referidas personas.

El Contratista se obliga a mantener la más estricta confidencialidad respecto de toda y cualquier información, documentación, cualquiera sea la forma en que se contengan y a la que tenga acceso o se imponga con ocasión de la prestación del servicio, quedándole estrictamente prohibido la divulgación de la misma a cualquier tercero, salvo consentimiento previo, expreso y por escrito, o bien, en caso de requerimiento efectuado por un tribunal u otra autoridad competente, en la forma prevista en la legislación vigente.

B.10.2 Acceso a la Información

El Contratista se obliga a que toda información proporcionada por la Municipalidad a la que tenga acceso ella o cualquiera de sus dependientes, o personas que le presten servicios, ya sea directa o indirectamente, y este referida al Contratista o a sus empresas relacionadas, será tratada con el cuidado o discreción con que se administra la información confidencial, haciendo excepción solamente la información disponible en forma pública.

La infracción a esta obligación será causal de término inmediato del contrato, reservándose la Municipalidad el derecho a iniciar las acciones legales que correspondan y a reclamar las indemnizaciones a que hubiese lugar. En todo caso los datos e información contenidos digitalmente son de propiedad de la Municipalidad, por lo que el Contratista deberá entregarla a la Municipalidad una vez terminado el contrato.

Además, se prohíbe la restricción o dificultad de cualquier modo de comunicación de información sobre amenazas por parte del prestador de servicios, siempre y cuando con ello no se comprometa la seguridad y protección de datos, incluida la confidencialidad y protección de la propiedad intelectual.

Cabe señalar, que toda la información almacenada, gestionada y procesada, durante la vigencia del contrato es de propiedad de la Municipalidad y en cumplimiento de la próxima Ley de Protección de Datos a publicarse en el país.

B.10.3 Ciberseguridad

Proteger la información, los servicios municipales y la infraestructura crítica digital de la municipalidad, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad frente a amenazas cibernéticas.

Debe Cumplir con las legislaciones vigentes:

- Aplicar normas y procesos requeridos para el cumplimiento de la Ley Marco de Ciberseguridad Ley N° 21.663 y Ley Protección de Datos Ley N° 21.719 y 19.628, vigentes en el país.

B.10.3.1 Obligaciones del Proveedor

- Monitorear continuamente los sistemas (24x7 si es crítico).
- Detectar e identificar incidentes en tiempo real.
- Categorizar el incidente para su resolución a la brevedad.
- Notificar al Supervisor Municipal en un plazo máximo de 15 minutos (si es crítico).
- Reportar a ANCI en los plazos definidos por la ley y las directrices técnicas de la ANCI.
- Registrar el incidente y las acciones correctivas en el sistema de gestión.

B.10.3.2 Gestión de Vulnerabilidad

- Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes.
- Corrección de vulnerabilidades críticas: Dentro de 7 días hábiles.
- Vulnerabilidades medias: Dentro de 30 días hábiles.

Definición de críticas y medias:

- **Vulnerabilidad Crítica** es una debilidad en un sistema, aplicación o infraestructura que puede ser explotada fácilmente por un atacante y que permite comprometer gravemente la seguridad del recurso.
- **Vulnerabilidad media** debilidad que puede afectar la seguridad, pero cuya explotación requiere condiciones específicas o acceso previo, con impacto limitado en la confidencialidad, integridad o disponibilidad.

Aunque no es tan urgente como una crítica, debe corregirse dentro de los ciclos normales de gestión de parches o remediación para evitar que se combine con otras vulnerabilidades

B.10.3.3 Deber de reportar incidentes.

Es obligación del proveedor que comparta la información sobre vulnerabilidades e incidentes que puedan afectar a las redes y sistemas informáticos de la Municipalidad de Las Condes, y siempre que tenga por objeto prevenir, detectar o responder a incidentes, recuperarse de ellos o reducir su repercusión; o reforzar el nivel de ciberseguridad y garantizar, a su vez, que se respete la posible naturaleza delicada de la información compartida.

Para lo cual el contratista deberá informar al Supervisor Municipal de forma inmediata en un plazo máximo de 1 hora, de cualquier actividad o hecho que amenace, vulnere y/o afecte a las redes, plataformas y sistemas informáticos a los cuales tenga acceso, le pertenezcan o no a la Municipalidad. De igual manera, deben indicar las medidas de mitigación aplicadas a éstas, así como las políticas y prácticas de seguridad de la información incorporadas en los servicios prestados.

B.10.4 Protección de datos personales

B.10.4.1 Obligación de confidencialidad

El contratista, sus trabajadores y/o terceros subcontratados deberán mantener estricta confidencialidad sobre los datos personales y datos personales sensibles a los que accedan durante la ejecución del contrato. Esta obligación persiste aun cuando termine la relación contractual con el Municipio.

B.10.4.2 Prohibición de tratamiento no autorizado

El contratista no podrá utilizar los datos personales y datos sensibles tratados en el marco de la ejecución del contrato para finalidades distintas a las expresamente indicadas en el contrato ni podrá cederlos o comunicarlos a terceros sin autorización expresa del Municipio. Entiéndase cesión o comunicación como el acto en que los datos personales y datos personales sensibles quedan disponibles a personas jurídicas o naturales no autorizadas expresamente por el municipio, mediante cualquier método y en cualquier formato, por acción o por omisión.

En relación con los datos e información de la que tome conocimiento, se obliga a:

- Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los fines del presente contrato;
- No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni duplicar o reproducir todo o parte de la información;
- Asegurarse de que los datos e información sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad del servicio;

B.10.4.3 Deber de adoptar medidas de seguridad

El contratista deberá implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales tratados, protegiéndolos contra el acceso no autorizado, pérdida, alteración o destrucción.

Estas medidas de seguridad deberán ser parte de la propuesta técnica del oferente. La que será evaluada y luego exigida durante la ejecución del contrato.

B.10.4.4 Protección desde el diseño y por defecto

El contratista deberá aplicar medidas de protección de datos personales desde el diseño del sistema o solución contratada, así como medidas que, por defecto, limiten el tratamiento exclusivamente a los datos estrictamente necesarios.

B.10.4.5 Eliminación de datos personales y sensibles

Una vez finalizado el contrato, el contratista deberá entregar un certificado firmado por el representante legal de la empresa, indicando que los datos personales y datos personales sensibles almacenados durante la ejecución del contrato fueron eliminados.

B.11 NIVELES DE SERVICIO (SLA)

B.11.1 Seguridad de la Información, Exposición de datos y responsabilidad

El Proveedor será plenamente responsable de resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información, datos personales y datos sensibles a los que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato, cualquiera sea su formato, medio o soporte, debiendo adoptar todas las medidas técnicas, organizacionales y administrativas necesarias para su adecuada protección.

Para efectos del presente contrato, se entenderá por Incidente de Seguridad de la Información todo evento que implique o pueda implicar, directa o indirectamente:

- Acceso no autorizado a información o sistemas.
- Exposición, filtración, divulgación o comunicación indebida de información.
- Pérdida, alteración, daño o destrucción de datos.
- Uso indebido, no autorizado o distinto al autorizado de datos personales o información institucional.

Lo anterior incluye incidentes originados por errores humanos, fallas técnicas, vulnerabilidades de software, configuraciones incorrectas, ataques informáticos, acciones maliciosas, negligentes o dolosas, o actos de terceros.

Ante la ocurrencia de un Incidente de Seguridad, el Proveedor deberá cumplir, a lo menos, con las siguientes obligaciones:

- Notificar por escrito al Inspector Técnico Municipal (ITM) dentro de un plazo máximo de **3 horas** desde que tome conocimiento del incidente, aun cuando este se encuentre en proceso de análisis o investigación.
- Remitir un **informe preliminar** dentro de un plazo máximo de **24 horas**, y un **informe final** dentro de un plazo máximo de **15 días hábiles**, los cuales deberán detallar, a lo menos, las causas del incidente, su alcance, los datos eventualmente comprometidos, el impacto generado, las medidas correctivas adoptadas y las acciones preventivas implementadas para evitar su reiteración.
- Ejecutar, a su exclusivo costo, todas las medidas necesarias de contención, mitigación, corrección y remediación del incidente.
- Colaborar plenamente con las auditorías, investigaciones internas, requerimientos de organismos fiscalizadores y actuaciones de las autoridades competentes que se deriven del incidente.
- Asumir íntegramente, a su exclusivo costo, todas las acciones de comunicación, notificación y difusión que, a solicitud del Municipio, deban realizarse con ocasión del incidente, ya sea hacia usuarios afectados, terceros, organismos públicos o privados, medios de comunicación u otros, las cuales deberán contar previamente con la **aprobación expresa del Municipio, quien definirá su oportunidad, contenido, alcance y forma.**
- **Reincidencia en seguridad**, se define como la ocurrencia de un segundo incidente de seguridad dentro de un período de 12 meses. En caso de reincidencia, la multa aplicada se duplica respecto del incidente original.
- **Reincidencia grave en seguridad**, corresponde a la segunda ocurrencia de un incidente de seguridad dentro de 12 meses, considerada grave por el Mandante. En este caso, la Municipalidad puede dar término anticipado al contrato sin derecho a indemnización.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en la presente cláusula será considerado **incumplimiento grave del contrato**, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o legales que correspondan.

B.11.2 SLA del servicio (qué se mide y cómo se mide)

a) Alcance del SLA

El SLA aplica al servicio CRM provisto en modalidad SaaS en ambiente de producción, incluyendo como mínimo:

- Plazos de implementación ofertados.

- Acceso a la aplicación (web o cliente disponible).
- Autenticación e inicio de sesión (incluyendo integración con el proveedor de identidad institucional, cuando aplique).
- Funcionalidades necesarias para la operación normal de los trámites y gestión de casos.
- APIs y servicios técnicos necesarios para operar el CRM.

b) Qué se considera “caída” del servicio

Se considera caída toda indisponibilidad no planificada que impida a usuarios autorizados:

- Iniciar sesión.
- Acceder y usar el CRM para operar (crear/gestionar casos, ejecutar flujos, registrar atención).
- Ejecutar funciones críticas acordadas para la operación.

c) Ventanas de mantenimiento

Las manteniones planificadas:

- Deben ser informadas con anticipación y aprobadas por la Municipalidad.
- No se contabilizan como “caída”, siempre que se ejecuten en el horario informado y dentro de la duración aprobada.

d) Medición y evidencia

El proveedor deberá medir y reportar el cumplimiento del SLA mensualmente, con evidencia basada en:

- Herramientas de monitoreo del proveedor (disponibilidad y alertas).
- Sistema de tickets de soporte (fechas/horas de apertura, respuesta, restauración y cierre).
- Registros técnicos que permitan auditoría (logs y bitácoras).

e) Regla de cómputo del SLA

Los tiempos de SLA se contabilizan desde que el incidente queda registrado en el canal oficial de soporte del proveedor (ticket).

Si para resolver un incidente se requiere información o acción de la Municipalidad, el proveedor deberá dejarlo registrado en el ticket y el conteo podrá pausarse hasta contar con la información/acción requerida.

B.11.3 Uptime (mensual)

- Definición:** El Uptime es el porcentaje de tiempo en que el servicio CRM está disponible y operativo durante un mes.
- Compromiso mínimo:** El proveedor deberá asegurar un Uptime mensual mínimo de: 99,7%.
- Método de cálculo (tiempo en minutos):**

$$\frac{(\text{tiempo}_{\text{total}} - \text{tiempo}_{\text{caído}})}{\text{tiempo}_{\text{total}}} \times 100$$

- Qué incluye y qué excluye:**

- Incluye: caídas no planificadas del servicio.
- Excluye: manteniones planificadas autorizadas.

B.11.4 Soporte e Incidentes (tiempos por severidad S1-S3)

a) Severidades

- **S1 (Crítico):** el CRM no opera o está caído para la mayoría de los usuarios, o existe un impacto severo sin alternativa.
- **S2 (Alto):** una funcionalidad importante no opera o existe degradación relevante, pero el servicio sigue funcionando parcialmente.
- **S3 (Normal):** incidencias menores, consultas o problemas acotados con bajo impacto.

b) Tiempos comprometidos por incidente

- Para cada severidad se medirán tres tiempos:
- Primera respuesta: como primera respuesta no se considerarán las respuestas automatizadas de un sistema de ticket. La primera respuesta se considera como aquella acción de parte del equipo del servicio que da cuenta que ya están atendiendo el problema, esto se certificará con un informe de primer diagnóstico enviado al Inspector Técnico Municipal (ITM) mediante correo electrónico.
- Restauración: el servicio vuelve a operar (aunque sea con una solución temporal).
- Corrección definitiva: solución final del problema (cuando aplique).

Los tiempos mínimos exigidos serán:

Severidad	Primera respuesta	Restauración	Corrección definitiva	Horarios de Atención
S1	15 [minutos]	2 [horas]	[2 días corridos]	24x7
S2	60 [minutos]	8 [horas hábiles]	[5 días hábiles]	8x5
S3	4 [horas hábiles]	3 [días hábiles]	15 [días hábiles]	8x5

Se entenderán días hábiles y corridos los siguientes:

- 24x7: días corridos.
- 8x5: días hábiles.

Nota: Como primera respuesta no se considerarán las respuestas automatizadas de un sistema de tickets. Se entenderá como primera respuesta aquella acción efectiva del equipo del servicio que evidencie que el incidente se encuentra en atención, lo cual deberá ser respaldado mediante un informe de primer diagnóstico, enviado al Inspector Técnico Municipal (ITM).

B.11.5 Continuidad del Servicio (RTO y PRO)

- RTO (tiempo máximo de recuperación):** El proveedor deberá comprometer un RTO de: máximo 2 horas corridas, entendido como el tiempo máximo para recuperar la operación del CRM ante un evento mayor (p. ej., desastre, falla general del servicio, recuperación desde contingencia).
- RPO (pérdida máxima de datos):** El proveedor deberá comprometer un RPO de: máximo 15 minutos, entendido como la pérdida máxima de datos aceptable, medida en tiempo.
- Verificación:** El cumplimiento de RTO y RPO deberá verificarse mediante evidencia técnica del proveedor (respaldos/replicación).

B.11.6 Reporte mensual de cumplimiento (KPIs mínimo)

El proveedor deberá entregar un reporte mensual con, al menos:

- Uptime mensual del servicio.
- Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3).
- Reporte de incidentes por categoría y severidad.
- Cumplimiento de tiempos (primera respuesta, restauración, corrección) por severidad.
- Tiempo promedio de restauración (MTTR) por severidad.

Este informe también será controlado por el supervisor del contrato, por lo que será contrastado a fin de establecer multas si aplicara.

ANEXO N°1

“Identificación del Oferente”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	
FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores, no será necesario acompañar el presente anexo, bastando presentar el Anexo N°1-A.

ANEXO N°1-A

“Identificación Unión Temporal de Proveedores”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA UNIÓN TEMPORAL:	
NOMBRE REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN:	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	
DIRECCIÓN:	
TELÉFONO:	
CORREO ELECTRÓNICO:	

IDENTIFICACION MIEMBROS UNIÓN DE PROVEEDORES

NOMBRE/ RAZON SOCIAL	RUT	REPRESENTANTE LEGAL	C.I.	DIRECCIÓN	TELÉFONO Y CORREO ELECTRONICO

FIRMA REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN	
---------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores, no será necesario acompañar el Anexo N°1, bastando completar el presente formulario. Asimismo, deberá acompañarse el acuerdo en que conste la UTP, la cual deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en las bases y ley 19.886 y su reglamento, de acuerdo con lo establecido en el punto A.4.1. literal b. de las Bases Administrativas.

ANEXO N°2

“Declaración Jurada de Aceptación de las Bases”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

DECLARA:

- Conocer y aceptar las Bases Administrativas y en general todos los documentos que forman parte de esta Licitación.
- Haber estudiado los antecedentes.
- Reconocer que la decisión de la Municipalidad de Las Condes, en la adjudicación de la presente licitación es definitiva.
- Estar conforme con las condiciones generales de la licitación.
- No estar inhabilitado para contratar con los organismos del estado.
- No tener la calidad de funcionario directivo de la Municipalidad de Las Condes, ni relación alguna con personas unidas a ellos por vínculos de parentesco, de cónyuge, hijos, adoptados o parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive respecto de las autoridades y de los funcionarios directivos de la Municipalidad de Las Condes; ni con sociedades de personas de las que aquellos o éstos formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquellos 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.
- No haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales, según la nueva Ley de Quiebras (Art. 401, Ley 20.720), dentro de los dos años anteriores
- Tratándose de personas jurídicas, no haber sido condenado de acuerdo con la Ley N°20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho y a la Ley N°21.595 sobre Delitos Económicos.
- No haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- No estar afecto a ninguno de los casos o situaciones contemplados en el artículo 4 de Ley 19.886.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
---	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- En caso de tratarse de una unión temporal de proveedores (UTP), el formulario deberá ser debidamente completado y firmado por el representante de la UTP.

ANEXO N°3
“Oferta Económica”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”
ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

N°	Item	Valor Unitario En UTM	Cantidad	Períodos	Valor Total Neto (A*B*C=D)
		(A)	(B)	(C)	(D)
1)	Configuración base del CRM + Subsidios	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
2)	Subvenciones	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
3)	Permiso de Circulación	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
4)	Atención Veterinaria Municipal	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
5)	Centros Deportivos SPA	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
6)	Sprints por Mantenimiento Evolutivo	_____ UTM, sin IVA	25	N/A	_____ UTM, sin IVA
7)	Soporte y Mesa de ayuda	_____ UTM, sin IVA	1	48 meses	_____ UTM, sin IVA
8)	Activación y de mantenimiento Usuarios	_____ UTM, sin IVA	400	48 meses	_____ UTM, sin IVA
OFERTA ECONÓMICA NETA (Sumatoria Columna D)					_____ UTM, sin IVA
IVA 19%					_____ UTM
OFERTA ECONÓMICA (Valor Total Ofertado)					_____ UTM

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
---	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Económicos”.
- El valor que debe ingresarse a la ficha del portal www.mercadopublico.cl es el señalado en el ítem “OFERTA ECONÓMICA NETA” (Sumatoria Columna D)”
- Se entenderá “OFERTA ECONÓMICA (Valor Total Ofertado)” comprenderá el total a pagar, con IVA incluido y será el monto que se evaluará en el criterio económico.
- En caso de detectarse errores en la operación aritmética la comisión evaluadora tendrá la facultad de corregirlos, pudiendo variar el valor total informado.
- Se hace presente que los valores ofertados deben considerar todos los gastos necesarios y consideraciones adicionales para la correcta ejecución del contrato.
- El oferente deberá ofertar por cada una de las partidas solicitadas en el presente anexo, de lo contrario no podrá continuar en el presente proceso licitatorio, declarándose sus ofertas inadmisibles.
- En el caso de proceder con la activación de nuevos usuarios, se cobrará el valor unitario del ítem 8.
- En el caso de proceder con la ejecución de nuevos sprints por mantenimiento evolutivo, se cobrará el valor unitario del ítem 6.

ANEXO N°4

**“Metodología y Pauta de Evaluación”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”**

ID N°2345-55-LR26

1. RESUMEN DE EVALUACIÓN.

El siguiente cuadro detalla los ítems considerados para la evaluación general de la presente licitación:

Ítem	Puntaje
Oferta Administrativa	4
Oferta Técnica	46
Oferta económica	50

2. OFERTA ADMINISTRATIVA

4 PUNTOS

N°	Oferta Administrativa	Puntaje
2.1	Programa de Integridad y Ética Empresarial	1
2.2	Cumplimiento de Requisitos Formales	1
2.3	Materia de Impacto Social	1
2.4	Nota Comportamiento Base	1

2.1. Programa de Integridad y Ética Empresarial

1 Punto

Programas de Integridad y Ética Empresarial conocidos por su personal	Puntaje
El oferente, si es persona jurídica, acredita que cuenta con programa de integridad y ética empresarial y es conocidos por su personal. En caso de ser persona natural, acredita, tener formación en materias de compliance y/o integridad. Tratándose de UTP, todos sus integrantes acreditan que cuenta con programas de integridad y ética empresarial y es conocidos por su personal.	1
El oferente, si es persona jurídica, no acredita que cuenta con programa de integridad y ética empresarial y/o no es conocidos por su personal. En caso de ser persona natural, no acredita, tener formación en materias de compliance y/o integridad. Tratándose de UTP, no acreditan que cuentan con programas de integridad y ética empresarial y/o no es conocidos por su personal, en los términos establecidos.	0

2.2. Cumplimiento de los Requisitos Formales

1 Punto

Los oferentes deberán acompañar todos los antecedentes señalados en el punto A.4 de las Bases Administrativas, sin perjuicio que la Municipalidad podrá solicitar antecedentes adicionales, de acuerdo con lo establecido en el punto A.4.6 de las Bases Administrativas.

Cumplimiento Requisitos Formales	Puntaje
Presenta todos antecedentes en el plazo ordinario	1

Presenta antecedentes en el plazo extraordinario	0,5
No presenta todos los antecedentes en el plazo extraordinario	0

2.3. Materia de Impacto Social **1 punto**

Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos, de acuerdo "Materia de Impacto Social" regulado en el recuadro punto A.4.1, de las bases administrativas.

Documento	Puntaje
El oferente cuenta con al menos una Materia de Impacto Social solicitada	1
El oferente NO cuenta con ninguna Materia de Impacto Social solicitada	0

2.4. Nota Comportamiento Base en Mercado Público **1 Punto**

Para estos efectos se considerará la información que proporcione la Ficha Electrónica del Proveedor del portal www.mercadopublico.cl, no siendo necesario que el oferente adjunte documentos para estos efectos.

Nota comportamiento base en mercado público	Puntaje
Nota Comportamiento Base igual a 5/5	1
"Sin Información"	0
Nota Comportamiento Base Inferior a 5/5	-1

3. OFERTA TÉCNICA **46 PUNTOS**

N°	Oferta Técnica	Puntaje
3.1	Listado de Proyectos	10
3.2	Certificaciones	8
3.3	Competencias del equipo propuesto	8
3.4	Plazos de implementación	10
3.5	Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)	10

3.1 Listado de Proyectos **10 Puntos**

Experiencia del oferente está enfocada en la implementación efectiva y exitosa de proyectos de Sistemas de Gestión Relación con el Vecino (CRM) ejecutados desde el 01 de enero de 2020 y hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas. No será requisito que el contrato se encuentre finalizado, siempre que se acredite la implementación satisfactoria del sistema.

Proyectos realizados anteriormente con la Tecnología ofrecida	Puntaje	
	≥ 5 proyectos	10

Listado de proyectos (mínimo campos: N° de factura, nombre del proyecto implementado, mandante y periodo de implementación) + Anexo N°7-A completado por el mandante o similar que contemple lo solicitado.	≥ 3 y ≤ 4 proyectos	7
	≥ 1 y ≤ 2 proyectos	3
	No tiene proyectos o no presenta documentación	0

3.2 Certificaciones

8 Puntos

Certificación / Estándar	Alcance mínimo exigido (verificador)	Evidencia requerida	Puntajes	
			Sí cumple	No cumple
ISO/IEC 27001 o SOC 2 Type II	La certificación/informe deberá corresponder al oferente y/o al servicio y su alcance deberá incluir, al menos, la operación, soporte y gestión de seguridad de la plataforma ofrecida (o del servicio que la soporta), incluyendo procesos de gestión de incidentes y control de accesos.	Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente (período auditado), indicando alcance (scope), entidad certificadora/auditor a y vigencia.	6	0
ISO 9001	La certificación deberá corresponder al oferente y/o al servicio de implementación y soporte, y su alcance deberá incluir procesos de gestión de calidad aplicables a implementación, soporte, mantenimiento y gestión de cambios.	Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia.	2	0

3.3 Competencias del equipo propuesto

8 Puntos

Competencias y certificaciones del equipo propuesto para implementación y operación. Medio de verificación: CVs del equipo clave + copias/verificadores de certificaciones. El oferente deberá adjuntar Anexo 10 completado.

Competencias del Equipo Propuesto para el Servicio		Puntaje	
Jefe/a de Proyecto - Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> PMP, PRINCE2 Foundation/Practitioner Scrum Master (CSM / PSM I) ITIL Foundation 	Presenta al menos una certificación válida	1
		No presenta certificación válida	0
Consultor(a) Funcional		Presenta al menos una certificación válida	1

(procesos y configuración)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación funcional de la plataforma de CRM. • Certificación en modelamiento y gestión de procesos (BPM / BPMN 2.0) • Product Owner (CSPO / PSPO) 	No presenta certificación válida	0
Líder Técnico – Desarrollador(a) Senior	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación técnica de la plataforma de Gestión Documental ofertada • Certificaciones Cloud (Azure / AWS / GCP) • Certificación en prácticas DevOps (DevOps Foundation o equivalente) 	Presenta al menos una certificación válida	2
		No presenta certificación válida	0
QA – Aseguramiento de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Foundation Level o superior • ICAgile – Agile Testing (ICP-TST) o equivalente • Certificación en testing ágil o automatización de pruebas 	Presenta al menos una certificación válida	1
		No presenta certificación válida	0
Soporte - Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation • Certificación de soporte de la plataforma CRM. 	Presenta al menos una certificación válida	1
		No presenta certificación válida	0
Especialista de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación en datos y bases de datos (SQL, Azure Data, AWS Data u equivalente) • Certificación de la plataforma CRM ofertada en datos/migración • Certificación en Data Management / Data Quality 	Presenta al menos una certificación válida	2
		No presenta certificación válida	0

3.4 Plazos de implementación

10 Puntos

Se evaluará el plazo de implementación total ofertado por el oferente en días hábiles (Sumatoria de ítem 1 – 5).

Plazo de Implementación	Puntaje
1er Lugar: Oferta con la menor cantidad de días hábiles para la implementación.	10
2do Lugar: Oferta con la segunda menor cantidad de días hábiles para la implementación.	7
3er Lugar: Oferta con la tercera menor cantidad de días hábiles para la implementación.	4
4to. Lugar y siguientes: Oferta con la cuarta y siguientes menor cantidad de	1

días hábiles para la implementación.	
Omite u oferta más de 180 días hábiles para la implementación total.	Inadmisibile

3.5 Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)

10 Puntos

Criterio	Subcriterio	Descripción	Puntaje
Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)	Consulta en lenguaje natural sobre documentos y expedientes	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI permite realizar preguntas en lenguaje natural y obtener respuestas basadas en información de vecinos, casos, interacciones, trámites y datos asociados disponibles en el sistema.	4
	Resumen o extracción de información relevante	Se evaluará que el oferente demuestre la capacidad del Agente GenAI para generar resúmenes del historial del vecino, estado de sus casos, interacciones previas y antecedentes relevantes, así como extraer información específica para la gestión.	4
	Apoyo a la gestión de casos	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI pueda asistir en la gestión de casos, incluyendo sugerencia de respuestas, clasificación de solicitudes, priorización, derivación de casos y apoyo en la toma de decisiones sobre un caso.	2

Aquellos oferentes que obtengan puntaje inferior a 20 puntos en la evaluación de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, por lo que no se procederá a la apertura de su Oferta Económica.

4. OFERTA ECONÓMICA

50 PUNTOS

El oferente que presente la menor oferta en el Anexo N°3, obtendrá el máximo puntaje en este factor a evaluar. El monto consignado en esta oferta servirá de base para calificar a las demás ofertas recibidas, según la siguiente fórmula:

$$\text{PUNTAJE} = \left(\frac{\text{OFERTA MENOR}}{\text{OFERTA A EVALUAR}} \right) \times 50$$

**Nota: El resultado de la operación aritmética de la evaluación económica se expresará en puntaje con números enteros, usando la regla de aproximación.*

EN EL EVENTUAL CASO DE EMPATE EN EL PUNTAJE DE LAS OFERTAS PRIMARÁ LA OFERTA ECONÓMICA DE MENOR VALOR, Y EN SEGUNDO LUGAR, OFERTA TÉCNICA MEJOR EVALUADA, FINALMENTE, DE CONTINUAR AUN ASÍ EMPATADOS LOS OFERENTES, PRIMARÁ LA OFERTA QUE SE HAYA INGRESADO CON ANTERIORIDAD A TRAVÉS DEL PORTAL.

ANEXO N°5

“Declaración Jurada Ausencia Conflictos de Intereses ni Inhabilidades para Contratar”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Yo, declaro bajo juramento que:

- No soy funcionario directivo de la Entidad Licitante, ni me encuentro unido a ninguno de ellos por los vínculos 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.
- Mi representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la entidad licitante, o bien las personas unidas a ellos por los vínculos 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, formen parte.
- Mi representada no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que algunas de las personas indicadas en el N°2 precedente sea accionista.
- Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que alguna de las personas indicadas en el N°2 ante precedente sea dueña de acciones que representen el 10% o más del capital.
- No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
- Asimismo, declaro conocer que los vínculos 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, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
- La información contenida en la presente declaración deberá ser permanentemente actualizada.
- No estoy inhabilitado, ni condenado para contratar con los Órganos del Estado, conforme al art. 35 quáter de la ley N° 19.886, el art. 26 letra c) del Decreto ley N° 211, de 1973; la Ley N° 20.393 y la Ley N° 21.595.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
--------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- En caso de tratarse de una unión temporal de proveedores (UTP), el formulario deberá ser debidamente completado y firmado por el representante de la UTP.

ANEXO N°5-A

“Declaración Jurada de Independencia de la Oferta”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

<p>Mi representada no forma parte de un grupo empresarial y no está relacionada con otras personas en los términos establecidos en el Título XV “De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas” de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores.</p>	
<p>Mi representada sí forma parte de un grupo empresarial y sí está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV “De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas” de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, pero ninguno de los miembros del grupo empresarial o de sus personas relacionadas participa en el presente procedimiento licitatorio ofertando respecto del mismo producto o servicio.</p>	
<p>Mi representada sí forma parte de un grupo empresarial y sí está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV “De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas” de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, participando el siguiente miembro del grupo empresarial o de sus personas relacionadas en el presente procedimiento licitatorio respecto de la misma línea de servicio y sector.</p>	
<p>FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL</p>	

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- El oferente deberá marcar con una “X” únicamente la opción que declara.
- El formulario deberá ser debidamente completado y firmado por el representante de la UTP.

ANEXO N°6

“Declaración Jurada Programa De Integridad y Ética Empresarial”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

El oferente, si es persona jurídica, acredita que cuenta con programa de integridad y ética empresarial y es conocidos por su personal. En caso de ser persona natural, acredita, tener formación en materias de compliance y/o integridad. Tratándose de UTP, todos sus integrantes acreditan que cuenta con programas de integridad y ética empresarial y es conocidos por su personal.	_____
El oferente, si es persona jurídica, no acredita que cuenta con programa de integridad y ética empresarial y/o no es conocidos por su personal. En caso de ser persona natural, no acredita, tener formación en materias de compliance y/o integridad. Tratándose de UTP, no acreditan que cuentan con programas de integridad y ética empresarial y/o no es conocidos por su personal, en los términos establecidos.	_____

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
--------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Administrativos”.
- El oferente deberá marcar con una “X” únicamente la opción que declara.
- En el caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de sus integrantes deberá presentar la información señalada precedentemente. En consecuencia, para que una UTP obtenga puntaje en el criterio “programas de integridad y Ética Empresarial”, todos sus miembros deberán contar con dicho programa y deberá acreditar que este es conocido por su personal y/o trabajadores
- Para acreditar este factor, los oferentes deberán acompañar los antecedentes requeridos en el punto A.4.2. de las Bases Administrativas.

ANEXO N°7

“Listado de Proyecto”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Factura	Nombre del proyecto implementado	Mandante y correo electrónico	Periodo de implementación

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
--------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Técnicos”.
- En caso de tratarse de una unión temporal de proveedores (UTP), el formulario deberá ser completado y firmado por el representante de la UTP.
- Para acreditar este factor, los oferentes deberán acompañar los antecedentes requeridos en el punto A.4.2. de las Bases Administrativas.
- La experiencia declarada deberá corresponder a proyectos de gestión documental cuya implementación haya sido ejecutada de manera efectiva y exitosa. No será requisito que el contrato se encuentre totalmente finalizado, siempre que se acredite la implementación satisfactoria del sistema.
- Como documento de respaldo deberá acompañarse factura y certificado emitido por el mandante, en el cual conste expresamente la correcta implementación del proyecto, la fecha de puesta en operación.

ANEXO N°7-A

“Certificado emitido por el Mandante”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”
ID N°2345-55-LR26

Yo, _____, funcionario(a) encargado(a) del proyecto en la institución o empresa _____, con fecha ___ de _____ del año 202___, certifico que fue implementado exitosamente el proyecto denominado _____, ejecutado entre el ___ de _____ del año 20___ y el ___ de _____ del año 202___.

La implementación anteriormente mencionada fue pagada con la Factura N° _____.

Ante cualquier duda o solicitud de validación de la presente certificación, esta podrá efectuarse través del correo electrónico _____ o al teléfono _____.

FIRMA DEL MANDANTE	
--------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Técnicos”.
- En caso de tratarse de una unión temporal de proveedores (UTP), el formulario deberá ser completado y firmado por el representante de la UTP.

ANEXO N°8

“Acta de demostración de requerimientos funcionales esenciales”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

El presente **Anexo de Demostración de Requerimientos Funcionales** establece la pauta que se utilizará para verificar las funcionalidades de la solución ofertada durante la **demostración presencial**. Este anexo no debe ser completado por el oferente.

Licitación:

ID Mercado Público:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de término:

Lugar:

1. ASISTENTES DEL OFERENTE

N° Nombre Completo

1)

2)

3)

2. COMISIÓN EVALUADORA

N° Nombre Completo

1)

2)

3)

3. PAUTA DE EVALUACIÓN

El siguiente recuadro contiene la pauta que se utilizará para la evaluación de la demostración. La Comisión Evaluadora deberá guiar su revisión exclusivamente por los criterios contenidos en este recuadro.

De acuerdo con lo presentado por el oferente durante la demostración, la Comisión Evaluadora deberá marcar con una "X" la opción "Cumple" o "No cumple", según corresponda, para cada uno de los subcriterios funcionales.

3.1 CRITERIOS INADMISIBLES

Criterios funcionales	Subcriterios funcionales	Descripción	Cumple	No Cumple
Omnicanalidad y contact center	Ingreso de solicitudes por canal web	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite el ingreso de solicitudes a través de canal web mediante formularios o portal, con la creación automática del caso asociado al ciudadano o vecino.		
	Registro de interacciones por canal telefónico	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite el registro de interacciones a través de canal telefónico, incluyendo la creación o actualización de casos con la correcta identificación del canal de origen.		
	Trazabilidad omnicanal de interacciones:	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite la trazabilidad unificada entre canales, evidenciando que todas las interacciones quedan registradas en la línea de tiempo del ciudadano o vecino y del caso asociado.		
Workflow y automatización	Workflow visual	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite diseñar, configurar y visualizar flujos de trabajo mediante herramientas gráficas, sin requerir desarrollo a medida.		
	Automatización por condición	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite ejecutar automáticamente acciones predefinidas al cumplirse condiciones o reglas configuradas dentro de un flujo o proceso.		
	Notificaciones configurables	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar alertas automáticas asociadas a eventos del proceso y a vencimientos o incumplimientos de plazos definidos como SLA.		
	Formulario sin código	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite		

Configuración low-code/no-code		configurar o modificar formularios de ingreso de casos, expedientes o solicitudes mediante herramientas de parametrización, sin requerir programación.		
	Reglas sin código	Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar reglas de asignación o derivación de casos, documentos o tareas mediante parámetros o reglas de negocio, sin requerir programación.		

3.2 CRITERIOS EVALUABLES

Criterio	Subcriterio	Descripción	Puntaje
Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)	Consulta en lenguaje natural sobre vecinos y casos	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI permite realizar preguntas en lenguaje natural y obtener respuestas basadas en información de vecinos, casos, interacciones, trámites y datos asociados disponibles en el sistema.	4
	Síntesis y análisis de datos	Se evaluará que el oferente demuestre la capacidad del Agente GenAI para generar resúmenes del historial del vecino, estado de sus casos, interacciones previas y antecedentes relevantes, así como extraer información específica para la gestión.	4
	Apoyo a la gestión de atención y casos	Se evaluará que el oferente demuestre que el Agente GenAI pueda asistir en la gestión de casos, incluyendo sugerencia de respuestas, clasificación de solicitudes, priorización, derivación de casos y apoyo en la toma de decisiones sobre un caso.	2

NOTAS:

- El presente documento será completado por la Comisión Evaluadora durante la demostración presencial. En consecuencia, no deberá ser completado por el oferente ni adjuntado en su oferta en el portal de Mercado Público.
- Si el oferente no cumple con alguno de los criterios definidos como inadmisibles, su oferta será declarada inadmisibile y no continuará en el proceso de evaluación.
- En los criterios evaluables, el puntaje será asignado por la Comisión Evaluadora en función del cumplimiento y desempeño de la solución observado durante la demostración presencial.

ANEXO N°9

“Certificaciones del Oferente”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Declaro bajo juramento que adjunto la documentación que acredita la posesión de la(s) certificación(es) solicitada(s), vigente(s) a la fecha de cierre de la presente licitación, marcando con una “X” la(s) que correspondan:

ÍTEM	Marque con una “X”, según lo ofertado	
	SI	NO
Presenta Certificación ISO 27001 vigente		
Presenta Certificación SOC 2 Type II vigente		
Presenta Certificación ISO 9001 vigente		

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
--------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Técnicos”.
- En caso de tratarse de una unión temporal de proveedores (UTP), el formulario deberá ser completado y firmado por el representante de la UTP.
- El oferente deberá indicar en el presente anexo si cuenta con, al menos, una de las siguientes certificaciones: Certificación ISO 27001 vigente y/o Certificación SOC 2 Type II vigente, y Certificación ISO 9001 vigente.
- El oferente deberá adjuntar los certificados en caso que marque la opción “SI”. La falta de la documentación de respaldo, implicará la asignación de 0 puntos en este criterio.
- Para efectos de asignación de puntaje en el criterio “Certificaciones de Seguridad de la Información”, el oferente deberá adjuntar obligatoriamente copia del Certificado correspondiente, emitido por una entidad certificadora válida y vigente a la fecha de cierre de la Licitación.

ANEXO N°10

“Capacidad del Equipo”
“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Declaro bajo juramento que adjunto la documentación que acredita la posesión de la(s) certificación(es) solicitada(s), vigente(s) a la fecha de cierre de la presente licitación, correspondientes al equipo de trabajo propuesto, marcando con una “x” en la columna “cumple” según corresponda.

Rol	Certificaciones aceptadas (al menos una)	CUMPLE	NO CUMPLE
Jefe/a de Proyecto - Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> • PMP, PRINCE2 Foundation/Practitioner • Scrum Master (CSM / PSM I) • ITIL Foundation 		
Consultor(a) Funcional (procesos y configuración)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación funcional de la plataforma gestión relación con el vecino ofertada • BPMN/BPM • Product Owner (CSPO / PSPO) 		
Líder Técnico – Desarrollador(a) Senior	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación técnica de la plataforma gestión relación con el vecino ofertada • Certificaciones cloud (Azure/AWS/GCP) • DevOps Foundation 		
QA - Aseguramiento de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • ISTQB Foundation o superior • ISTQB Foundation Level • ICAgile – Agile Testing (ICP-TST) • Scrum – Professional Scrum Developer (PSD I) • QA Ágil 		
Soporte - Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation • Certificación de soporte de la plataforma gestión relación con el vecino ofertada 		
Especialista de Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación en datos/BD (SQL, Azure Data, AWS Data) • Certificación de la plataforma gestión relación con el vecino ofertada (datos/migración) 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación en Data Management / Data Quality 		
--	---	--	--

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL	
--------------------------------------	--

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección "Anexos Técnicos".
- El oferente deberá indicar en el presente anexo si el equipo propuesto cuenta con al menos una de las certificaciones exigidas por cada rol.
- Para efectos de asignación de puntaje en el criterio "capacidad del equipo propuesto para el servicio", se deberá adjuntar obligatoriamente el curriculum vitae de cada miembro que conformará el equipo mínimo requerido.
- La no presentación de la documentación de respaldo implicará la asignación de 0 puntos en el rol respectivo.

ANEXO N°11

“Plazos Ofertados”

“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM”

ID N°2345-55-LR26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	

Fase	Proceso	Plazo ofertado en días hábiles
1	Configuración base del CRM + Subsidios + Activación 400 usuarios.	_____ (mínimo 15 días hábiles y máximo 40 días hábiles contados desde la fecha de inicio al servicio de implementación)
2	Subvenciones	
3	Permiso de Circulación	
4	Atención Veterinaria Municipal	
5	Atención Centros de SPA	
Plazo total ofertado para la implementación total (Sumatoria de los ítems 1 al 5)		_____ Días hábiles (máximo 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación)

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Técnicos”.
- Fase 1: En el caso que se omita o indique un plazo inferior a 15 días hábiles o superior a 40 días hábiles, no serán evaluados y no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibile.
- En caso de que se omita, no se presente debidamente el presente formulario, o supere los 180 días hábiles, no serán evaluados y no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibile.



CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

Nº 233

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

ID 445

FECHA DE EMISION: 23 DE MARZO DE 2026

Quien suscribe certifica que se cuenta con recursos para financiar la Licitación Pública correspondiente al "Servicio de Implementación de Software CRM", que indica, según el siguiente detalle:

Imputación presupuestaria	215-22-11-003-099
Año ejercicio presupuestario	2026
Monto total contemplado en el presupuesto	\$ 2.896.446.807
Monto comprometido a la fecha	\$ 1.663.616.785
Monto comprometido por el acto administrativo	UTM 9.211 Pesos \$ 663.192.000
Saldo final	\$ 569.638.022

valor estimada de UTM \$ 72.000.-

MEMO D-TIC. Nº 181 DE 18.03.26 DE JEFE DEPTO. DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

EL SALDO DE UTM 59.168.- IVA INCLUIDO - SERA DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE DETALLE:

AÑO 2027 UTM 18. 698.- IVA INCLUIDO

AÑO 2028 UTM 18. 138.- IVA INCLUIDO

AÑO 2029 UTM 18. 138.- IVA INCLUIDO

AÑO 2030 UTM 4.194.- IVA INCLUIDO

LO ANTERIOR SERA CON CARGO A LOS PRESUPUESTOS MUNICIPALES DE ESOS AÑOS DE ACUERDO CON EL CLASIFICADOR PRESUPUESTARIO DE ESOS MISMOS AÑOS

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION
MARIA GARCÉS MARQUES

