



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

BASES DE LICITACIÓN

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

A. BASES ADMINISTRATIVAS

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA” ID N°2345-64-LE26

A.1 INTRODUCCIÓN

Las presentes bases regulan los aspectos administrativos, técnicos, económicos y legales de la Licitación Pública “**SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**”, ID N°2345-64-LE26 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 contratar, por un plazo de 24 meses, los servicios de implementación, operación y acompañamiento de una plataforma web de participación ciudadana en modalidad SaaS, que permita a la Municipalidad diseñar, ejecutar, gestionar, difundir y evaluar de manera integral y continua diversos mecanismos de participación en línea, tales como consultas, encuestas, levantamiento de problemáticas y mapeos territoriales, presupuestos participativos, participación interactiva en documentos, generación de ideas y construcción colaborativa de propuestas, asegurando la inclusión de distintos grupos de actores y el acceso ilimitado de usuarios y procesos.

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 \$50.000.000.-. Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables.

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 3° día hábiles, contado desde la fecha de inicio de preguntas.
Fecha de publicación de respuestas:	A las 20:00 horas del 3° día hábiles contado desde la fecha final de preguntas.

	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: <u>Hasta 50 preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 5 días hábiles; <u>Entre 51 y 100 o más preguntas:</u> el plazo se podrá prorrogar hasta en 7 días hábiles; 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
Fecha de cierre de recepción de las ofertas	A las 15:01 horas del 10° día hábiles, contado desde la publicación del llamado a Licitación y sus correspondientes Bases de Licitación en el portal www.mercadopublico.cl 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.
Fecha y hora del Acto de Apertura Electrónica de las ofertas	A las 15:30 horas del día de cierre de recepción de las ofertas.
Plazo para la Evaluación de las ofertas	Dentro de los 15 días corridos, contados desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de las ofertas.
Fecha de Adjudicación	Dentro de los 60 días corridos contado desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de las ofertas.
Formalización de Contrato	La contratación se formalizará mediante la suscripción del Contrato, el cual deberá ser firmado dentro de los primero 25 días hábiles contado desde la notificación del Decreto Alcaldicio de Adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl .
NOTAS: 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. 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.	

A.1.4 Normas y documentos que rigen la licitación

Esta Licitación Pública se regirá 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, la Ley 21.180 sobre transformación digital del Estado y la Ley 21.719 sobre protección de datos personales, Ley de Marco N° 21.663, lineamientos de Gobierno Digital y buenas prácticas de la industria; El Código del Trabajo; La Ley N°16.744 sobre Prevención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales; los Decreto 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.

Asimismo, la presente licitación se regirá 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°2345-64-LE26**.

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°2345-64-LE26**, 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°2345-64-LE26**, 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

En atención al monto estimado de la licitación y de conformidad a lo señalado en el Artículo 11 de la Ley 19.886, no se requerirá la presentación de Garantía de Seriedad de la oferta.

A.2.2 Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato

Con el objeto de asegurar su fiel y oportuno cumplimiento, teniendo en consideración que es una contratación riesgosa dado que contempla implementación, operación y acompañamiento continuo de una plataforma web de participación ciudadana en modalidad SaaS, cuyo funcionamiento es esencial para la gestión municipal y considera el manejo de información de usuarios, 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.

Además, deberá informarse a la Dirección de Compras y Contratación Pública, para que, conforme a las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, establecidas en la resolución 304-B, de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, aplique la medida de incumplimiento que corresponda con relación al uso del Sistema de Información.

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°2345-64-LE26**”.

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. Se entenderá por precio final neto, el valor total ofertado por el Contratista en el Anexo N°3, sin impuestos.

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.

En todo caso, el contratista podrá, en virtud de lo señalado en el artículo 121 del Reglamento de la Ley 19.886, luego de transcurrido 12 meses de vigencia del contrato, sustituir esta garantía por una equivalente a un 5% del saldo insoluto del contrato a la época de la sustitución. Esta deberá mantenerse vigente, bajo las mismas condiciones que la garantía original.

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°2345-64-LE26**. 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 pesos, **Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables**, el que debe subirse al portal, ID **N°2345-64-LE26**, 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 impuestos**. 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 pesos, **Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables.**

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

A.3.5 Validez de la Oferta

La oferta permanecerá vigente hasta 120 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°2345-64-LE26.**

Los oferentes que desean continuar en el presente proceso licitatorio una vez prorrogado deberán manifestar su voluntad dentro de 2 días hábiles contados desde el requerimiento de la Municipalidad. 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 una etapa a través del Portal, 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 las ofertas, 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°2345-64-LE26**, los siguientes “Antecedentes Administrativos”, que constituye su oferta administrativa:

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°1	Anexo N°1 “Identificación del Oferente” Los oferentes que participen como persona natural o persona jurídica deberán completar el Anexo N°1.

	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.
Anexo N°1-A	Anexo N°1-A "Identificación del Oferente Unión Temporal de Proveedores (UTP)"
Anexo N°2	"Declaración jurada de Aceptación de las Bases" Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP.
Anexo N°5	"Declaración jurada ausencia conflictos de interés e inhabilidades para contratar". Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP
Anexo N°5-A	"Declaración jurada de independencia de la oferta" Deberá ser completado por el oferente que participe como persona natural o persona jurídica, según corresponda. En caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser completado por el representante de la UTP
Acuerdo de UTP	Solo para Unión Temporal de Proveedores (UTP) 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. 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.
Anexo N°6	"Declaración Jurada programas de integridad y Ética Empresarial". 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. 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.

	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. 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> 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. 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.
Nota comportamiento Base en Mercado público	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. 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.
Materia de Impacto Social	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: 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. 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. Sello 40 horas: 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. 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

	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.
--	--

Sin perjuicio de lo señalado en el presente literal, se considerarán como parte de la oferta presentada, los antecedentes que consten en la ficha electrónica del proveedor en el portal www.mercadopublico.cl.

A.4.2 Oferta Técnica

Los oferentes deberán subir al portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-64-LE26, los siguientes “Antecedentes Técnicos”, que constituyen su Oferta Técnica:

Formulario o Antecedente	Descripción
Anexo N°7	“Experiencia del Oferente” debidamente completado, el presente anexo resumirá la experiencia acreditada por los documentos que se señalan en el párrafo siguiente. Para acreditar experiencia y como respaldo de la información entregada, se solicita acompañar copias de facturas, las cuales deberán contener información suficiente que permita acreditar la prestación de servicios de la misma naturaleza que la presente licitación. El período para considerar será entre el 01 de enero 2023 hasta la fecha de publicación de las presentes bases de licitación en el portal www.mercadopublico.cl. Solo se considerarán aquellas copias de facturas cuyo monto sea igual o mayor a \$1.000.000.- Aquellas copias de facturas cuyo monto sea inferior al indicado o no correspondan al servicio de la naturaleza de la presente licitación, NO serán consideradas para efectos de evaluación. En caso de que la glosa de las copias de facturas no indique claramente el servicio por el cual se emitió, para ser considerada en la evaluación, el oferente deberá acompañar como documentos complementarios de respaldo, copia de los respectivos Contratos, Decretos, órdenes de compra o los Certificados del Mandante del contrato, que permitan a la Comisión determinar los servicios prestados y por los cuales se emitió las respectivas copias de facturas. 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.
Anexo N°8	“Declaración de Aceptación de Bases Técnicas” El oferente deberá declarar haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las Bases Técnicas de la presente licitación. Asimismo, declarar que los servicios solicitados, serán íntegramente ejecutados conforme a lo estipulado, comprometiéndose a dar estricto

	cumplimiento a lo establecido en las presentes Bases, en caso de resultar adjudicado. En caso de que los oferentes no firmen el presente Anexo, no podrán continuar en el proceso licitatorio, declarando sus ofertas inadmisibles.
Anexo N°9	“Plazo de Implementación del Servicio” El oferente deberá completar este anexo, indicando el plazo de implementación ofertado, el cual comenzará a regir desde la fecha del “Acta de Inicio al Servicio de Implementación”, según lo estipulado en el punto A.6.4.2. En caso de que se omita, no se presente debidamente el presente formulario, u oferta un plazo superior a 30 días corridos, no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibles.
Anexo N°10	“Requerimientos deseables del sistema”. El oferente deberá presentar el presente anexo, en el cual deberá indicar si su propuesta contempla las funcionalidades deseables del sistema señaladas en el punto B.4.5, especificando claramente en qué parte de su oferta se encuentran dichos elementos, a fin de facilitar su verificación. Asimismo, deberá acompañar uno o más documentos tipo ficha técnica, en idioma español, que acrediten el cumplimiento de los ítems señalados en el anexo. 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. 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, dichos requerimientos no serán considerados.

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 declarará 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°2345-64-LE26, los siguientes “Antecedentes Económicos”, que constituye su oferta económica:

Formulario	Descripción
------------	-------------

Anexo N° 3	“Oferta Económica”. El formulario tiene carácter de esencial y, en caso de que se omita o no presente la información requerida, la oferta será declarada inadmisibile.
------------	---

A.4.4 De la Apertura Electrónica de las ofertas.

La Apertura Electrónica de las ofertas se realizará en **1 etapa**, a través del portal, 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.

A.4.5 Comisión Evaluadora

Las ofertas Administrativas, Técnicas y Económicas, serán analizados por una comisión integrada por **al menos tres miembros dependientes de la 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.

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.

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	36
Oferta Económica	60

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.

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 previsual 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 jurídicas 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 contados 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.

Además, deberá informarse a la Dirección de Compras y Contratación Pública, para que, conforme a las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, establecidas en la resolución 304-B, de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, aplique la medida de incumplimiento que corresponda con relación al uso del Sistema de Información.

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 regirá 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 las mismas condiciones y plazo del contrato original. 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 y duración de la prestación del servicio

I. Inicio del Servicio

El inicio del servicio comenzará con la suscripción del “Acta de inicio al Servicio de Implementación”, la cuál será suscrita al día hábil siguiente de la total tramitación del Decreto Alcaldicio que aprueba el contrato. A partir de dicha acta, el contratista deberá dar inicio a la etapa de implementación del sistema, la que deberá ejecutarse dentro del plazo ofertado, el cual no podrá ser superior a 30 días corridos.

Una vez finalizada la implementación, el Supervisor Municipal del contrato verificará su correcta ejecución y, en caso de conformidad, suscribirá el “Acta de Recepción Conforme de Implementación”, hito que dará inicio a la operación del sistema.

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.

II. Duración del Servicio

La duración del servicio será de 24 meses contados desde la fecha de suscripción del “Acta de Recepción Conforme de Implementación”

La ejecución del servicio 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 períodos 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 y 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°2345-64-LE26.

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 el plazo de implementación, cuando exceda el plazo ofertado por el contratista, el cual no podrá ser superior a 30 días corridos contados desde el Acta de Inicio de Servicio de Implementación.
- b. La no renovación de la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, en los casos establecidos en las presentes bases.
- c. En caso de que el total de las multas cursadas superen el 10% del monto total contratado.
- d. Por haberse dictado Resolución de Liquidación en contra del Contratista de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°20.720.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Si el contratista manifiesta que no está en condiciones de prestar el servicio, una vez formalizado el contrato.
- h. Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no dan cumplimiento al "Pacto de integridad".
- i. Si el contratista no da cumplimiento a lo dispuesto a las cláusulas de Cesión y Subcontratación establecidas en las presentes bases de licitación.
- j. Si el contratista, sus dependientes, colaboradores o subcontratistas, no cumple con la cláusula de "Confidencialidad y Seguridad de la Información", establecidas en el punto A.13 de las presentes bases de licitación, o con la cláusula de Acceso a la información establecida en el punto B.9.2 de las Bases Técnicas. .

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° **2345-64-LE26**. 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 plazo establecido en el 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, el que ordenará, de proceder, la devolución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

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 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. Solicitar el reemplazo o cambio de personal cuando corresponda.
- j. Elaborar informe que justifica técnicamente la procedencia de modificaciones de contrato de acuerdo con el punto A.15.
- 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. Fiscalizar el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad.
- p. En general adoptar todas las medidas que estime necesarias para el correcto, cabal y oportuno cumplimiento del contrato.

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. y A.14.2. 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. Ser responsable de la movilización de su personal, de modo que toda necesidad de transporte deba ser resuelta por él y a su costo.
- r. Ser responsable del transporte oportuno de materiales, herramientas, máquinas, equipos e implementos que se requieran para la prestación del servicio.
- s. Dar cumplimiento a las medidas de seguridad para sus trabajadores vinculados al presente contrato.
- t. Incorporar a los trabajadores vinculados al contrato al seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- u. 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.
- h. 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.
- v. 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:

- 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;

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 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.

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.

A.13.4 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.13.5 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.13.6 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, Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables**.

El precio, expresado en pesos chilenos, se mantendrá fijo e invariable durante los primeros 12 meses contados desde la fecha de inicio del servicio indicada en el punto A.6.4.2. de las Bases Administrativas. Transcurrido dicho período, podrá reajustarse anualmente conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), publicado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), considerando la diferencia entre el mes inmediatamente anterior al inicio del servicio y el mes anterior a aquel en que corresponda aplicar el reajuste.

El reajuste solo tendrá efectos hacia el futuro, no se aplicará retroactivamente ni respecto de períodos inferiores a 12 meses.

Para su aplicación, el Contratista deberá solicitarlo por escrito al Supervisor Municipal, acompañando el cálculo respectivo. La Municipalidad verificará la procedencia de la solicitud y autorizará el nuevo monto, en caso de corresponder, el que deberá ser aprobado por Decreto Alcaldicio.

A.14.1 Del pago

El pago por los servicios contratados será mensual, y las facturas deben ser en pesos (\$) Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables, en concordancia con los valores ofertados en el Anexo N° 3.

Para proceder al pago, 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.14.2 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.14.2 Para los pagos mensuales, el Contratista deberá acompañar al Supervisor Municipal los siguientes antecedentes:

- a. De proceder, comprobante de pago de multas asociadas al contrato objeto de esta licitación, correspondientes al mes facturado.
- b. De proceder, listado del personal asignado al servicio, con indicación de la cédula de identidad y función que desempeña correspondiente al mes facturado.
- c. 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.
- d. De proceder, fotocopia de Comprobantes de pago de cotizaciones previsionales y de salud, correspondientes al mes facturado.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

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.14.2.1 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.15 MODIFICACIONES AL CONTRATO

Las partes, de mutuo acuerdo, podrán realizar modificaciones al contrato, 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 mediante un informe técnico, 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:

Item	Descripción	Indicador	Multa	
Uptime mensual	El tiempo en que el servicio deberá mantenerse operativo deberá ser mayor o igual al 99,7% del tiempo en el mes. (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.2 de las Bases Técnicas)	$\geq 99,7\%$	$\geq 95,0\%$ y $< 99,7\%$	1 UTM
			$\geq 90,0\%$ y $< 95,0\%$	5 UTM
			$< 90\%$	10 UTM + 0,25 UTM por cada hora adicional.
S1 – Primera respuesta	Ticket S1 supera 15 min sin “primera respuesta” registrada. (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 15 minutos	> 15 y ≤ 30 minutos	0,3 UTM
			> 30 y ≤ 60 minutos	0,4 UTM
			> 60 min	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional.
S1 – Restauración	Ticket S1 supera 2 h sin restauración (servicio vuelve a operar) (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 2 horas	> 2 y ≤ 4 horas	2 UTM
			> 4 y ≤ 8 horas	4 UTM
			> 8 horas	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional.
S1 – Corrección definitiva	Ticket S1 supera el plazo sin solución final o plan aprobado (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 2 días corridos	> 2 y ≤ 3 días corridos	3 UTM
			> 3 y ≤ 5 días corridos	6 UTM
			> 5 días corridos	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional.
S2 – Primera respuesta	Ticket S2 supera 60 minutos sin primera respuesta.	≤ 60 minutos	> 60 minutos y ≤ 2 h hábiles	0,3 UTM
			> 2 y ≤ 4 h hábiles	0,4 UTM

	(Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)		> 4 h hábiles	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional.
S2 – Restauración	Ticket S2 supera 8 h hábiles sin restauración (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 8 horas hábiles	> 8 y ≤ 16 h hábiles	2 UTM
			> 16 y ≤ 24 h hábiles	4 UTM
			> 24 h hábiles	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional.
S2 – Corrección definitiva	Ticket S2 supera el plazo sin solución final o plan aprobado (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 5 días hábiles	> 5 y ≤ 7 días hábiles	3 UTM
			> 7 y ≤ 10 días hábiles	6 UTM
			> 10 días hábiles	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional.
S3 – Primera respuesta	Ticket S3 supera 4 h hábiles sin primera respuesta (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 4 h hábiles	> 4 y ≤ 8 h hábiles	0,3 UTM
			> 8 y ≤ 16 h hábiles	0,4 UTM
			> 16 h hábiles	0,5 UTM + 0,1 UTM por cada hora adicional.
S3 – Restauración	Ticket S3 supera 3 días hábiles sin restauración (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)	≤ 3 días hábiles	> 3 y ≤ 5 días hábiles	2 UTM
			> 5 y ≤ 7 días hábiles	4 UTM
			> 7 días hábiles	5 UTM + 0,15 UTM por cada hora adicional.
S3 – Corrección definitiva	Ticket S3 supera el plazo sin solución final o plan aprobado	≤ 15 días hábiles	> 15 y ≤ 20 días hábiles	3 UTM
			> 20 y ≤ 30 días hábiles	6 UTM

	(Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.3 de las Bases Técnicas)		> 30 días hábiles	7 UTM + 0,2 UTM por cada hora adicional.
RTO (Continuidad/DR)	En evento DR (real o prueba), recuperación supera RTO (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.4 de las Bases Técnicas)	≤ 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 (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.4 de las Bases Técnicas)	≤ 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	La implementación de la plataforma supera la cantidad de días corridos ofertado en el Anexo 9. (Incumplimiento a lo ofertado en el Anexo N°9)	≤ días corridos ofertados en Anexo 9	> días corridos ofertados en Anexo 9	1 UTM por cada día de atraso

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 término 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

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

B.1 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Plataforma y Personalización: El contratista deberá proveer una plataforma tecnológica capaz de adecuarse íntegramente a los requerimientos gráficos (look & feel municipal) y técnicos definidos por la Municipalidad. El objetivo es implementar mecanismos de participación ciudadana digitales dirigidos a públicos objetivos específicos o a la comunidad general, generando insumos valiosos para el Modelo de Gestión Participativa.

Capacitación y Transferencia de Conocimientos: El contratista deberá realizar al menos 10 horas de capacitación técnica y funcional para la administración y uso de la plataforma, por cada uno de los talleres definidos en punto B.8.2, asegurando que el personal municipal sea capaz de operar el sistema autónomamente.

Licenciamiento y Costos: Todas las licencias de software necesarias para la prestación del servicio (SaaS), incluyendo herramientas de terceros, módulos de IA o seguridad, deberán ser provistas por el contratista por una duración mínima de 24 meses. Estas deben estar incluidas en la propuesta económica, y la Municipalidad no incurrirá en ningún costo adicional por este concepto, incluyendo actualizaciones y parches de seguridad.

Autoadministración y Gestión de Perfiles (RBAC): La plataforma debe ser intuitiva y totalmente autoadministrable por personas con competencias digitales básicas. Debe integrar un sistema de **Control de Acceso Basado en Roles (RBAC)** que permita configurar, al menos, perfiles de: *Administrador Global* (control total), *Gestor de Procesos* (creación de contenidos), *Moderador* (gestión de comentarios y comunidad) y *Visualizador* (acceso a reportes y analítica), garantizando la trazabilidad de las acciones realizadas por cada perfil.

Responsividad: La solución será de tipo web, accesible vía internet y con diseño **100% responsivo**, garantizando una experiencia de usuario óptima en computadoras de escritorio, tablets y smartphones. Debe asegurar compatibilidad total con los navegadores Edge, Firefox, Chrome y Safari, y sistemas operativos Windows, macOS, iOS y Android.

Alta Disponibilidad y Escalabilidad Elástica (Solución a caídas): La plataforma deberá garantizar una disponibilidad del servicio (Uptime) del 99.7%. Debe contar con una arquitectura de **escalabilidad elástica** que permita aumentar automáticamente los recursos de procesamiento y memoria ante picos masivos de concurrencia (por ejemplo; durante campañas de correo masivo o procesos de votación). Asimismo, deberá contar con protocolos de mitigación de ataques de denegación de servicio (DDoS) y balanceo de carga para asegurar la continuidad operacional en todo momento.

Seguridad y Cifrado: El despliegue debe contar con certificado SSL vigente, obligando al tráfico a través de protocolos seguros (HTTPS). Se debe garantizar el cifrado de datos tanto en tránsito como en reposo.

Accesibilidad Universal: La plataforma deberá cumplir estrictamente con el estándar **WCAG 2.1 nivel AA**. El contratista deberá acreditar este cumplimiento mediante un informe de auditoría o declaración de conformidad, asegurando que no existan barreras para personas con discapacidad.

B.2 SITIO WEB PARTICIPA LAS CONDES

B.2.1 Distribución del Sitio

La plataforma deberá ser totalmente web, y deberá incluir, a lo menos, las siguientes secciones:

- Inicio
- Sobre nosotros
- Participa

- Resultados
- Noticias
- Portal de organizaciones sociales
- Accesos directos (a otras páginas del municipio)
- Portal de Ayuda
- Ingresar (registrarse y hacer login)

Para cada una de las secciones y elementos de la página web, será el Municipio quien en cualquier momento del contrato podrá solicitar al contratista la modificación del contenido o su diseño. Además, podrá solicitar que las secciones se encuentren o no visibles y agregar o eliminar secciones.

El contenido mínimo que deberá tener inicialmente la página web es el siguiente:

B.2.1.1 Inicio

- Menú con el acceso a los demás sitios.
- Log in.
- Acceso a mi cuenta (usuarios participantes)
- Acceso al panel de administración (usuarios administradores)
- Acceso al panel de moderación (usuarios moderadores y administradores)
- Pop-up customizable desde el panel de administración.
- Widget con procesos destacados y/o recientes.
- Widget con noticias destacadas.
- Footer municipal.

B.2.1.2 Sobre Nosotros

- Debe tener la posibilidad de generar subpestañas
- Misión / ¿Qué es la participación ciudadana?
- Posibilidad de video embebido.
- “Participa Aquí” botón.
- Ejes temáticos (se debe permitir modificar, agregar o eliminar ejes temáticos).
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.
- Equipo de participación ciudadana
- Equipo territorial. Esta sección deberá mostrar un mapa interactivo de la comuna dividido en Macrozonas (polígono entregado por el municipio en formato shapefile), y este tendrá que poder relacionar a cada integrante del equipo con su respectiva macrozona asignada. Deberá poder mostrarse fotografías y datos de contacto de los integrantes del equipo territorial al hacer click en sus macrozonas.

B.2.1.3 Participa

Acceso a todos los procesos participativos organizados en:

- Propuestas ciudadanas
- Consultas ciudadanas
- Encuestas, diagnósticos o sondeos
- Iniciativas municipales
- Presupuestos participativos
- Mapeo participativo (puntos en mapa + comentarios).

Además, se debe poder agregar nuevos mecanismos de participación ciudadana para cumplir con los objetivos específicos de la plataforma detallados en el apartado B.3.2.

Las funcionalidades se encuentran descritas en el punto B.4.4 de las presentes bases (BT).

B.2.1.4 Resultados

- Resultados consultas
- Resultados encuestas
- Resultados presupuestos participativos
- Resultados de otros procesos participativos (página personalizable, en la cual se pueda subir texto, fotografías, botones y adjuntos). (Esto por ejemplo para procesos que se realizan de forma presencial o por fuera de la plataforma).
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.
- Debe permitir agregar resultados de todas las otras modalidades que se requieran.
- Debe permitir cargar resultados de procesos participativos anteriores.

B.2.1.5 Noticias

En esta sección se deben visualizar las noticias creadas a través del panel de administración.

Los vecinos deben poder comentar y dar “like” a las noticias. La función debe poder desactivarse / activarse. Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.

Las noticias deben poder tener título, bajada y cuerpo. Además, se debe poder mostrar la fecha de publicación.

B.2.1.6 Portal de organizaciones sociales

Debe permitir mostrar la información cargada mediante el panel de administración de manera amigable, considerando sus dos secciones:

- Organizaciones funcionales
- Juntas de vecinos
- COSOC

Este módulo deberá poder permanecer oculto, al igual que los otros módulos de la plataforma, hasta su población óptima con datos.

B.2.1.7 Accesos directos

Esta sección debe mostrar los accesos directos a otras páginas del municipio según lo definido por el equipo de Participación Ciudadana, lo que deberá ser mostrado de manera amigable. Los accesos directos que serán incorporados en un inicio serán:

- Ley de lobby
- Ley de transparencia
- Atención al vecino

B.2.1.8 Portal de ayuda

El portal de ayuda deberá contener al menos la siguiente información organizada de manera amigable y en trabajado en conjunto con el equipo de Participación Ciudadana.

- Página de preguntas y respuestas.
- Se encuentra en esta sección la política de uso de la plataforma (términos y condiciones), de privacidad y de datos.
- Debe poder subirse texto.
- Se debe poder personalizar con fotografías, videos, adjuntos, hipervínculos, textos customizables en formato y botones.
- Debe contener un formulario de contacto. Este formulario de contacto deberá operar como un sistema de ticket, considerando al menos lo siguiente:

- Notificar al usuario mediante correo electrónico el número de ticket para que pueda hacer seguimiento del mismo.
- Notificar por correo electrónico sobre el ingreso de nuevos tickets al equipo de participación ciudadana, para que realicen las gestiones pertinentes.

B.2.2 Marketing Digital

El servicio deberá contar con una poderosa herramienta de mailing por la cual podrá realizar sus comunicaciones a los usuarios participantes, enviar saludos, anunciar nuevos proyectos, entre otros. Esto se podrá llevar a cabo utilizando los datos recolectados por la misma Plataforma, o mediante la carga de una base de datos diseñada para ese objetivo.

Se debe poder realizar una programación de envíos (fecha/hora) y envío escalonado. Se requiere poder revisar métricas de las campañas: enviados, entregados (si aplica), aperturas/clics (si aplica), y tasa de respuesta por campaña.

Además, debe contar con un sistema de notificaciones automáticas como la confirmación al participante al registrarse para confirmar su email (validación), al completar un proceso, u otros, además de alertas al administrador.

Este servicio no debe implicar un costo adicional para el Municipio por lo que el contratista debe considerarlo en su oferta económica.

B.2.3 Redes sociales

La plataforma deberá contar con total integración con redes sociales (Instagram, Facebook y X) con el objetivo de que tanto los usuarios administradores como usuarios participantes puedan compartir el contenido que estimen conveniente sobre los distintos procesos participativos.

Este servicio no debe implicar un costo adicional para el Municipio por lo que el contratista debe considerarlo en su oferta económica.

B.2.4 Restricción de participación

Aquellos usuarios que se hayan registrado en la Plataforma de Participación Ciudadana y sean menores de 16 años, no podrán participar de los procesos participativos publicados en la Plataforma. Para lograr esto el contratista deberá integrarse el Servicio de Registro Civil e Identidad en completa coordinación con el Departamento de Computación e Informática de la Municipalidad.

B.2.5 Participación segmentada

No todos los procesos participativos estarán disponibles para todos los usuarios, por lo que la Plataforma deberá estar integrada con el Sistema Tarjeta Vecino para poder identificar si el usuario registrado corresponde a un Vecino Residente, Vecino Flotante, o Sin Tarjeta Vecino. Cada vez que un usuario se registre, se deberá consultar la API de Tarjeta Vecino para identificar lo anteriormente mencionado. Además, los procesos podrán ser segmentados según datos demográficos.

B.2.6 Cocreación

“Más que votar, cocrear”. La Plataforma de Participación Ciudadana deberá permitir a los usuarios/as crear propuestas, votar iniciativas o propuestas, comentar, votar por los comentarios de otros usuarios, contestar encuestas o sondeos, participar de consultas ciudadanas, participar de presupuestos participativos. Todo, mediante una experiencia de usuario simple y amigable.

B.2.7 Ingresar (Registro y log in)

En esta sección, los usuarios podrán registrarse en la plataforma y acceder mediante sus credenciales.

El sistema deberá permitir el registro de nuevos usuarios, inicio de sesión, recuperación de contraseña y autenticación mediante ClaveÚnica. Asimismo, una vez autenticados, los usuarios

podrán acceder a su cuenta y a los paneles correspondientes según su perfil (participante, moderador o administrador).

La solución deberá permitir la validación de identidad e información del usuario mediante integración con el Servicio de Registro Civil e Identificación, con el fin de habilitar o restringir la participación en los procesos, de acuerdo con la normativa vigente (por ejemplo, restricción a menores de 16 años).

B.3 ARQUITECTURA Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

B.3.1 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 sobre transformación digital del Estado y la Ley 21.719 sobre protección de datos personales.

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.3.2 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.3.3 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.3.4 Interoperabilidad

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

El contratista deberá incluir en su propuesta todos los servicios de consultoría y desarrollo para la interoperabilidad con la Tarjeta Vecino, Clave Única y el DataLake Municipal. No se aceptarán costos adicionales por conectores o APIs, debiendo el proveedor adaptarse a los protocolos técnicos vigentes en la Municipalidad.

B.3.5 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.

El contratista deberá incluir en su propuesta todos los servicios de consultoría y desarrollo para la interoperabilidad con la Tarjeta Vecino, Clave Única y el DataLake Municipal. No se aceptarán costos adicionales por conectores o APIs, debiendo el proveedor adaptarse a los protocolos técnicos vigentes en la Municipalidad.

B.3.6 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.3.7 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.3.8 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 punto B.12.
- 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.4 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

B.4.1 Registro de usuarios

El método de autenticación de usuarios se realizará a través de Clave Única, en completa coordinación con el municipio. Esto aplicará para los usuarios participantes, como para usuarios administradores.

B.4.1.1 Método de autenticación

La plataforma deberá implementar métodos de autenticación diferenciados según el perfil de usuario, garantizando la seguridad y la integración con sistemas estatales y corporativos:

- **Usuarios Ciudadanos (Participantes):** El método de autenticación obligatorio será a través del **Single Sign-On (SSO) de Clave Única del Estado**.
- **Usuarios Municipales (Funcionarios/Administradores):** El acceso se realizará obligatoriamente mediante **SSO con Microsoft Office 365**. Esto permitirá que los funcionarios utilicen sus credenciales institucionales.

B.4.1.2 Formulario de registro

Luego de que el ciudadano se haya autenticado con Clave Única, deberá completar un formulario con datos que entregará el Municipio una vez adjudicada la licitación.

El formulario de registro deberá considerar la aceptación de términos y condiciones según lo determine el Municipio. Esta aceptación de términos y condiciones considerará al menos dos casillas, una que será obligatoria marcarla y la otra opcional.

B.4.1.3 Validación de la cuenta mediante correo

Una vez registrado, la plataforma deberá enviar un correo al ciudadano para validar su cuenta. Esto implica que más de un ciudadano nunca podrá registrarse con un correo que ya esté siendo utilizado por otro ciudadano.

Adicionalmente, dentro del panel de administración de la plataforma, deberá existir algún método para que los administradores de la plataforma puedan validar de manera manual a los usuarios en caso de que existan problemas en el servidor de correos. Esta forma de validar usuarios podrá ser de a uno, o seleccionando a varios al mismo tiempo.

B.4.1.4 Encuesta de bienvenida

Luego de que el ciudadano haya validado su cuenta de usuario e ingrese por primera vez a la plataforma, deberá completar una breve encuesta para conocer sus temáticas de interés. Esta encuesta será elaborada por el Municipio.

Adicionalmente, los ciudadanos podrán cambiar sus intereses cada vez que lo estimen conveniente a través del módulo de usuarios (ciudadanos).

B.4.2 Mi cuenta

Todos los usuarios ciudadanos luego haberse autenticado en la plataforma deberán tener una sección donde podrán administrar su información. Esta sección se llamará "Mi cuenta" y tendrá las siguientes subsecciones:

- Mis Datos
- Mi Actividad
- Mis Preferencias
- Tarjeta Vecino
- Mensajes

B.4.2.1 Sección "Mis datos"

En la sección "mis datos", el usuario podrá administrar (editar) todos sus datos de registro excepto su RUT, nombre completo, apellido paterno y apellido materno, salvo que, efectivamente, hubiesen cambiado, este cambio se deberá efectuar junto con la autenticación con clave única.

B.4.2.2 Mi actividad

En esta sección el usuario podrá visualizar de manera sencilla información sobre los procesos participativos en que ha participado. Consultas respondidas, comentarios realizados, apoyos entregados, apoyos recibidos, etc.

B.4.2.3 Mis preferencias

En esta sección el usuario podrá editar las preferencias indicadas en la encuesta de bienvenida.

B.4.2.4 Tarjeta vecino

En esta sección el usuario podrá actualizar los datos de su tarjeta vecino a través de un botón que haga la llamada a la API de Tarjeta Vecino.

B.4.2.5 Mensajes

En esta sección el usuario podrá visualizar todos los mensajes o notificaciones internas que los administradores le hayan enviado.

B.4.3 Panel de administración

La plataforma deberá contar con un panel de administración que permita visualizar y/o gestionar, al menos lo siguiente:

- Visualización de comentarios
- Creación y configuración de consultas ciudadanas
- Creación y configuración de encuestas diagnósticos o sondeos
- Creación y configuración de propuestas ciudadanas
- Creación y configuración de iniciativas municipales
- Creación y configuración de presupuestos participativos
- Creación y Configuración de otros procesos
- Envío de comunicaciones
- Administración del contenido de la página web
- Contenido moderado
- Administración de los distintos tipos de usuarios.
- Visualización de estadísticas de la plataforma y los procesos, además de la extracción de reportes definidos por el equipo de Participación Ciudadana.
- Administración de la sección organizaciones funcionales
- Administración de la sección juntas de vecinos
- Administración de la Sección COSOC
- Sección de Moderación

B.4.3.1 Visualización de comentarios

Dentro del panel de administración se deberán visualizar y descargar todos los comentarios realizados por los usuarios participantes.

B.4.3.2 Administración de procesos participativos

Todos los procesos participativos podrán ser creados y configurados según los parámetros que el equipo de Participación Ciudadana defina, los procesos de participación ciudadana serán los que se describen a continuación:

CONSULTAS CIUDADANAS

En esta sección se podrán crear, configurar, editar y eliminar las consultas ciudadanas. La creación guarda relación con determinar al menos lo siguiente:

- Nombre de la consulta
- Fecha de inicio
- Fecha de término
- Resumen de la consulta (texto enriquecido)
- Descripción de la consulta (texto enriquecido)
- Imagen descriptiva de la consulta
- Eje temático
- Link de un PDF con las bases de la consulta (o posibilidad de adjuntar un archivo con las bases)
- Tipo de usuario habilitado para responder (Vecino Residente, Flotante [Trabajador/Estudiante], Sin Tarjeta Vecino).
- Género de los usuarios a quien va dirigida la consulta.
- Edad o rango etario de los usuarios a quienes va dirigida la consulta.
- Las consultas deberán poder incluir secuencias o lógicas (simples o complejas) de derivación entre preguntas.

Una vez creada la consulta, esta deberá ser configurada en función de las preguntas y respuestas. Es decir, dentro de la consulta se deberán crear las preguntas y añadir las respuestas posibles para esa pregunta. Las respuestas deberán contener un campo descripción (texto enriquecido) para dar más contexto del significado de la respuesta que seleccionará el usuario participante.

La plataforma debe permitir la creación de consultas en tres modalidades:

- Online: serán aquellas que sólo serán respondidas de manera online a través de la plataforma WEB.
- Presencial: serán aquellas que sólo podrán ser respondidas de manera presencial a través de un usuario gestor que pueda registrar respuestas de ciudadanos registrados y no registrados (estos últimos registrándolos sin la necesidad de validar su correo para participar de la encuesta)
- Híbrida: serán aquellas encuestas que podrán ser contestadas simultáneamente en las dos modalidades.

Independiente de la modalidad, sólo se podrá registrar una única respuesta por usuario.

PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

En esta sección, los usuarios administradores podrán crear y configurar presupuestos participativos.

PROPUESTAS CIUDADANAS

En esta sección, los usuarios administradores podrán crear y configurar las convocatorias para que, luego, los usuarios participantes puedan subir sus propuestas ciudadanas en función del eje temática definido por el equipo de Participación Ciudadana.

INICIATIVAS MUNICIPALES

En esta sección, los usuarios administradores podrán crear y configurar las iniciativas municipales, las que, luego, podrán ser apoyadas y comentadas por los usuarios participantes.

ENCUESTAS, DIAGNÓSTICOS O SONDEOS

En esta sección, los usuarios administradores podrán crear y configurar las encuestas, diagnósticos o sondeos a través de manera nativa o embebida para que, luego, los usuarios participantes puedan contestarlas de manera anónima, o no, según lo defina el equipo de participación ciudadana.

En esta sección se podrán crear, configurar, editar y eliminar las encuestas o sondeos.

La creación guarda relación con determinar al menos lo siguiente:

- Nombre de la encuesta
- Fecha de inicio
- Fecha de término
- Resumen de la encuesta (texto enriquecido)
- Descripción de la encuesta (texto enriquecido)
- Imagen descriptiva de la encuesta
- Eje temático
- Link de un PDF con las bases de la encuesta (o posibilidad de adjuntar un archivo con las bases).
- Tipo de usuario habilitado para responder (Vecino Residente, Flotante [Trabajador/Estudiante], Sin Tarjeta Vecino).
- Género de los usuarios a quien va dirigida la encuesta.
- Edad o rango etario de los usuarios a quienes va dirigida la encuesta.
- Las encuestas deberán poder incluir secuencias o lógicas (simples o complejas) de derivación entre preguntas.

Una vez creada la encuesta, esta deberá ser configurada en función de las preguntas y respuestas. Es decir, dentro de la encuesta se deberán crear las preguntas y añadir las respuestas posibles para esa pregunta. Las respuestas deberán contener un campo descripción (texto enriquecido) para dar más contexto del significado de la respuesta que seleccionará el usuario participante.

Se requiere que dentro de la sección "Encuestas" convivan armónicamente las encuestas realizadas de manera nativa en la Plataforma de Participación Ciudadana y, en caso de existir, las encuestas embebidas desde terceras plataformas para encuestas de opinión.

Sobre las encuestas realizadas de manera nativa, la plataforma debe permitir la creación de estas en tres modalidades:

- Online: serán aquellas que sólo serán respondidas de manera online a través de la plataforma WEB.
- Presencial: serán aquellas que sólo podrán ser respondidas de manera presencial a través de un usuario gestor que pueda registrar respuestas de ciudadanos registrados y no registrados (estos últimos registrándolos sin la necesidad de validar su correo para participar de la encuesta)
- Híbrida: serán aquellas encuestas que podrán ser contestadas simultáneamente en las dos modalidades, asegurando que no haya duplicación de votos.

Independiente de la modalidad, sólo se podrá registrar una única respuesta por usuario.

Para la creación de encuestas, la plataforma debe contar con las siguientes funcionalidades:

- Constructor visual (drag & drop) para crear formularios sin programación.

- Tipos de preguntas: opción única, múltiple, texto corto/largo, escala Likert, rating, NPS, numérico, fecha/hora, correo/teléfono (con validación), archivo adjunto, priorización/ranking, matriz, “sí/no”.
- Lógica condicional: saltos por respuesta, ramificación, mostrar/ocultar preguntas, piping (insertar respuesta previa en preguntas siguientes).
- Validaciones: obligatorio, rangos, formatos (RUT opcional, email, teléfono), límites de caracteres, tamaño de archivo.
- Opción de duplicar encuestas.
- Versionado: guardar borradores, publicar, y permitir “clonar” versiones.
- Posibilidad de poner límites de fecha o de respuestas a los formularios (encuestas y consultas).

MAPEO PARTICIPATIVO

En esta sección, los usuarios administradores podrán configurar procesos de mapeo participativo, donde la ciudadanía puede ubicar en un mapa problemáticas, ideas u observaciones sobre el territorio.

Los usuarios participantes podrán realizar aportes mediante puntos, líneas o polígonos. La solución deberá integrarse con plataformas geoespaciales (por ejemplo, ArcGIS u otras equivalentes).

B.4.3.3 Envío de comunicaciones

En esta sección los usuarios administradores podrán enviar comunicaciones a los usuarios participantes de manera individual o masiva mediante al menos los siguientes métodos:

- Notificaciones dentro de la plataforma
- Envío de mails segmentados

B.4.3.4 Administración del contenido de la página web

En esta sección, el usuario administrador podrá administrar el contenido de, al menos, lo siguiente:

- Modificación de widgets en la página principal.
- Personalización de los distintos textos de la página web.
- Noticias de la página web.
 - Se debe poder subir una miniatura, una fotografía, un título, una bajada y un texto.
 - Se deben poder crear hipervínculos, textos customizables, videos, botones, otras fotografías, etc. Y poner archivos adjuntos.
- Pop-up de la página principal.
- Todo lo anterior deberá estar en completa coordinación con el equipo de Participación Ciudadana, quienes entregarán los lineamientos sobre cómo se deberá administrar cada tipo de contenido mencionado.

B.4.3.5 Contenido moderado

En esta sección, los usuarios administradores podrán visualizar todo el contenido que ha sido moderado por los usuarios moderadores:

- Comentarios ocultos
- Usuarios bloqueados
- Actividad de los moderadores

B.4.3.6 Administración de distintos tipos de usuarios

En esta sección, los usuarios administradores podrán realizar al menos las siguientes acciones:

- Validación de cuentas de usuario usuarios participantes de manera individual o masiva (en caso de que no haya llegado el correo de confirmación de usuario).
- Actualizar el estado de la tarjeta vecino de usuarios participantes de manera individual o masiva (en caso de que no se actualice automáticamente)
- Edición de datos de usuarios en caso de ser solicitado por el usuario participante.
- Administrar los usuarios administradores y moderadores.
- Eliminación y/o bloqueo de cuenta de usuarios.

B.4.3.7 Visualización de Estadísticas de la plataforma y procesos

En esta sección, los usuarios administradores podrán visualizar algunos datos agregados sobre la actividad de la plataforma. Los datos a visualizar serán a lo menos los siguientes:

- Visitas a la plataforma.
- Cantidad de usuarios.
- Cantidad de procesos participativos (por categoría).
- Cantidad de propuestas.
- Datos sociodemográficos de los usuarios.

Asimismo, la solución deberá permitir la extracción de reportes en base a los criterios y formatos definidos por el equipo de Participación Ciudadana, tales como:

- Reportes de participación por proceso.
- Reportes de resultados (votaciones, apoyos, comentarios).
- Reportes por segmento sociodemográfico.
- Reportes de evolución temporal (participación en el tiempo).
- Reportes georreferenciados (cuando aplique).

El contratista deberá considerar que el equipo de Participación Ciudadana podrá solicitar nuevos datos a visualizar en el panel de administración en cualquier momento del contrato.

B.4.3.8 Administración de la sección organizacionales funcionales

La comuna de Las Condes cuenta con distintas organizaciones funcionales las cuales deberán ser administradas (creadas, modificadas o eliminadas) a través del panel de administración. Además, deberá existir la posibilidad de cargarlas masivamente a través de un archivo en formato “.xlsx” con los campos y tipos de datos que el Municipio indique.

Algunos de los campos necesarios serán los siguientes:

- Nombre
- Fecha de Conformación
- Teléfono
- Email
- Eje temático

B.4.3.9 Administración de la sección Juntas de Vecinos

La comuna de Las Condes cuenta con distintas juntas de vecinos las cuales deberán ser administradas (creadas, modificadas o eliminadas) a través del panel de administración. Además, deberá existir la posibilidad de cargarlas masivamente a través de un archivo en formato “.xlsx” con los campos y tipos de datos que el Municipio indique.

Algunos de los campos necesarios serán los siguientes:

- Nombre
- Fecha de Conformación
- Teléfono
- Email
- Eje temático

B.4.3.10 Administración de la sección de Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil (COSOC)

La comuna de Las Condes cuenta con un Consejo de Organizaciones de la Sociedad Civil. Este apartado deberá ser administrado a través del panel de administración. Además, deberá existir la posibilidad de cargar masivamente a sus integrantes a través de un archivo en formato “.xlsx” con los campos y tipos de datos que el Municipio indique.

Algunos de los campos necesarios serán los siguientes:

- Nombre de los integrantes
- Imagen de los integrantes
- Estamento y/o cargo del integrante
- Email

B.4.3.11 Sección de Moderación

La plataforma deberá contar una sección de moderación sólo para aquellos usuarios que cuenten con este rol. Acá podrán validar las propuestas ciudadanas enviadas por los usuarios participantes, las cuales quedarán públicas y visibles sólo si son validadas por los moderadores de la Plataforma.

Además, podrán moderar los comentarios de todas las secciones enviados por los usuarios participantes dejándolos ocultos con el fin de mantener una comunicación respetuosa entre los distintos usuarios participantes.

En esta sección los usuarios moderadores podrán bloquear a aquellos usuarios participantes que no cumplan con las normas de la Plataforma.

B.4.4 Procesos participativos

B.4.4.1 Propuestas ciudadanas

Las propuestas ciudadanas si bien son creadas por los usuarios participantes, estas son guiadas y administradas por los usuarios administradores. Es decir, para que un usuario participante pueda subir una propuesta ciudadana, primero debe existir la convocatoria.

Esta convocatoria, como se mencionó en el capítulo relacionado con el panel de administración, deberá ser creada por usuarios administradores, a través de un formulario web, con información definida por el equipo de participación ciudadana.

Así, este tipo de procesos debe contar con, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Debe permitir abrir procesos de recepción (convocatorias) de propuestas ciudadanas.

- Debe permitir configurar la apertura y cierre de las convocatorias, lo que limitará el tiempo durante el cual los usuarios podrán subir sus propuestas.
- Los usuarios deben poder subir propuestas en diferentes convocatorias (distintas temáticas) cuando la municipalidad requiera o abra procesos.
- Debe permitir la georreferenciación de las propuestas ciudadanas.
- Debe permitir ver propuestas anteriores y su estado.
- Debe permitir que cada propuesta tenga un título, una descripción y una imagen.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos personalizables en formato y botones
- Debe permitir a los usuarios apoyar o no apoyar propuestas de otros usuarios.
- Debe permitir marcar una propuesta como “en desarrollo”.
- Debe permitir agregar comentarios por parte de los usuarios participantes y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar y comentar los comentarios de otras personas
- Debe permitir subir un documento (idealmente formato PDF) en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir segmentar el proceso según diferentes públicos. Por ejemplo, según tipo de usuario (Vecino residente de la comuna con tarjeta vecino, población flotante de la comuna con tarjeta vecino y persona registrada sin tarjeta vecino), según género, edad y geolocalización (polígonos a elección, radios y unidades vecinales). Debe permitir agregar nuevas segmentaciones.

B.4.4.2 Consultas ciudadanas

Para las consultas ciudadanas, la plataforma deberá contar con al menos las siguientes funcionalidades:

- Se debe permitir ver consultas anteriores y sus resultados
- Se debe poder personalizar nombre de la consulta y una descripción.
- Debe permitir un voto por persona, sin posibilidad de modificación de la opción elegida.
- Debe permitir poner más de una pregunta en la misma encuesta.
- Debe permitir programar fechas para las consultas y hora de apertura y cierre.
- Debe permitir subir imágenes en la consulta (imágenes generales e imágenes por cada alternativa consultada en caso de requerirse) en un layout configurable.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos personalizables en formato y botones.
- Debe permitir agregar comentarios por parte de los usuarios participantes y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar y comentar los comentarios de otras personas
- Debe permitir subir un documento (idealmente formato PDF) en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir poner secuencias o lógicas a las preguntas.
- Debe permitir publicar instantáneamente, y de forma automática, los resultados de las consultas.

- Debe permitir segmentar las consultas según diferentes públicos. Por ejemplo, según tipo de usuario (Vecino residente de la comuna con tarjeta vecino, población flotante de la comuna con tarjeta vecino y persona registrada sin tarjeta vecino), según género, edad y geolocalización (polígonos a elección, radios y unidades vecinales). Debe permitir agregar nuevas segmentaciones.

B.4.4.3 Encuestas, diagnósticos o sondeos

- Ver encuestas anteriores y sus resultados
- Debe permitir ponerle título y un texto explicativo a cada consulta.
- Debe permitir agregar imágenes a la consulta, tanto descriptivas como en las opciones de las preguntas en caso de requerirse.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos personalizables en formato y botones.
- Debe permitir un voto por persona, sin posibilidad de modificación.
- No debe permitir que personas voten por fuera de la plataforma
- Debe permitir poner más de una pregunta
- Debe permitir programar fechas para las consultas y hora de apertura y cierre.
- Debe permitir poner imágenes en la consulta (imágenes generales e imágenes por cada alternativa consultada en caso de requerirse)
- Debe permitir poner comentarios y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar los comentarios de otras personas
- Debe permitir poner un documento en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir poner secuencias o lógicas a las preguntas
- Debe permitir publicar instantáneamente, y de forma automática, los resultados de las consultas.
- Debe permitir segmentar las encuestas según diferentes públicos. Por ejemplo, según tipo de usuario (Vecino residente de la comuna con tarjeta vecino, población flotante de la comuna con tarjeta vecino y persona registrada sin tarjeta vecino), según género, edad y geolocalización (polígonos a elección, radios y unidades vecinales). Debe permitir agregar nuevas segmentaciones.

B.4.4.4 Iniciativas municipales

- Debe permitir ver iniciativas anteriores y sus resultados.
- Debe permitir a los usuarios apoyar o no apoyar iniciativas municipales.
- Debe permitir subir un documento (idealmente formato PDF) en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir que cada propuesta tenga un título, una descripción y espacio para subir distintas imágenes.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos personalizables en formato y botones.
- Debe permitir poner comentarios y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar y comentar los comentarios de otras personas.
- Debe permitir segmentar el proceso según diferentes públicos. Por ejemplo, según tipo de usuario (Vecino residente de la comuna con tarjeta vecino, población flotante de la comuna

con tarjeta vecino y persona registrada sin tarjeta vecino), según género, edad y geolocalización (polígonos a elección, radios y unidades vecinales). Debe permitir agregar nuevas segmentaciones.

B.4.4.5 Presupuestos participativos

- Se debe permitir ver presupuestos participativos anteriores y sus resultados
- Se debe poder personalizar nombre de la consulta y una descripción.
 - i. El presupuesto participativo tiene 8 fases.
 - ii. Información: Difundir la normativa y el procedimiento del Presupuesto Participativo.
 - iii. Presentación de proyectos: Los postulantes presentan el proyecto de su interés según los lineamientos que otorga la Municipalidad. Los que podrán ser georreferenciados por el usuario participante.
 - iv. Revisión interna de proyectos: Un panel técnico compuesto por la Dirección, Departamento o Unidad Municipal correspondiente, verificará que se cumpla con la normativa, requisitos, viabilidad técnica y económica de los proyectos. La composición y el detalle de las funciones de este panel técnico estará reglamentada en la normativa del presupuesto participativo de cada año.
 - v. Fase de apoyo: Se publicarán los proyectos que hayan sido catalogados como viables, y que cumplan con las bases técnicas del proceso, por el panel técnico en la página <http://www.participalascondes.cl> La ciudadanía podrá apoyar proyectos en este proceso según los criterios establecidos en la normativa del presupuesto participativo de cada año.
 - vi. Evaluación de proyectos: El panel técnico de Presupuesto Participativo, analizará y estudiará las iniciativas que hayan resultado elegidas en la fase de apoyos con el fin de que la Municipalidad evalúe y rectifique, en caso de corresponder, el precio de cada uno de los proyectos.
 - vii. Publicación de precios: En la plataforma de Participación Ciudadana se publicará el valor en pesos chilenos de los proyectos que hayan sido aprobados por el Panel Técnico.
 - viii. Consulta final: Los usuarios de la plataforma podrán votar por los proyectos que más les gusten según los criterios establecidos en la normativa del presupuesto participativo de cada año.
 - ix. Resultados: Se elegirán los proyectos ganadores según quienes obtuvieron más votos en la fase de consulta final, a partir de los criterios definidos en la normativa del presupuesto participativo de cada año, previa aprobación del Concejo, cuando corresponda.
- Por lo tanto, la plataforma debe permitir la ejecución del presupuesto participativo en cada una de las etapas. En cuanto a la fase 4 (de apoyo) debe permitir personalizar el número de apoyos que puede entregar cada usuario. En cuanto a la fase 7 (consulta final) debe permitir la modalidad de votos (votar por 1 o más proyectos por usuario) y también la modalidad de “bolsón de dinero”, en la cual cada usuario tendrá un bolsón de “dinero virtual” que puede usar para apoyar las iniciativas según su costo. Lo anterior, para adaptarse a la normativa de cada año del presupuesto participativo, según corresponda.
- Debe permitir programar fechas para las consultas y hora de apertura y cierre.
- Debe permitir poner imágenes en la consulta (imágenes generales e imágenes por cada alternativa consultada en caso de requerirse) en un layout configurable.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.
- Debe permitir poner comentarios y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar y comentar los comentarios de otras personas

- Debe permitir poner un documento (idealmente formato PDF) en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir publicar instantáneamente, y de forma automática, los resultados del proceso.
- Debe permitir segmentar el proceso según diferentes públicos. Por ejemplo, según tipo de usuario (Vecino residente de la comuna con tarjeta vecino, población flotante de la comuna con tarjeta vecino y persona registrada sin tarjeta vecino), según género, edad y geolocalización (polígonos a elección, radios y unidades vecinales). Debe permitir agregar nuevas segmentaciones.

B.4.4.6 Mapas participativos

Se solicita que exista integración con un mapeo que permita a los usuarios realizar aportes a la municipalidad mediante sistemas de georreferenciación (a través de plataformas geoespaciales, como, por ejemplo, ArcGis), dibujando aportes e ideas en puntos, diámetros, polígonos, unidades vecinales, zonas o calles.

B.4.5 Otros alcances y funcionalidades deseables

Los siguientes aspectos corresponden a funcionalidades deseables para la plataforma, las cuales no constituyen requisitos obligatorios del sistema. No obstante, los oferentes que acrediten su disponibilidad serán evaluados y obtendrán puntaje conforme a lo establecido en el Anexo N°4.

Se solicita que la plataforma disponga de los siguientes aspectos en función de los procesos participativos:

B.4.5.1 Reportería y analítica integrada

- Dashboards por encuesta: Respuestas totales, avance temporal, tasa de finalización, abandono por pregunta.
- Filtros: Por fecha, canal, segmento, ubicación, etiquetas, antecedentes sociodemográficos, etc.
- Cruces básicos (tablas dinámicas simples) y exportación para análisis.
- Resultados en tiempo real y descarga de reportes en PDF.
- Dashboards georreferenciados, que permitan visualizar en un mapa los resultados de procesos participativos.
- Exportación de datos: CSV/XLSX e (ideal) API para integración.
- Opcional: Bitácora de cambios: quién modificó qué y cuándo (auditoría).

B.4.5.2 Inteligencia Artificial integrada

- La plataforma podrá contar con un motor de inteligencia artificial que pueda procesar respuestas y aportes, generando diferentes tipos de análisis (cualitativo y cuantitativo) y conclusiones. Además, debe ser capaz de resumir información con verificación de fuentes.
- Posibilidad de combinar datos offline (actas, planillas, documentos) con la participación digital, integrándolos dentro de un mismo análisis.

B.4.5.3 Participación Interactiva en Documentos

Se valorará que la plataforma permita subir documentos de forma interactiva a la plataforma para que los usuarios puedan hacer anotaciones en ellos, insertar comentarios e incluso tomar decisiones frente a los aportes de otras personas.

B.5 REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

B.5.1 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.5.2 Rendimiento

La solución deberá mantener niveles de desempeño adecuados para la atención ciudadana y la operación interna, contemplando:

- Tiempos de respuesta inferiores a 3 segundos para las operaciones más frecuentes (consulta de casos, carga de fichas, visualización de bandejas de trabajo), bajo condiciones normales de uso.
- Capacidad de procesamiento simultáneo que permita la atención concurrente de funcionarios y canales digitales, sin degradación perceptible del servicio.
- Elasticidad para absorber aumentos de demanda estacionales o eventuales, sin necesidad de intervención del Municipio.
- Optimización automática del motor de workflow, búsquedas y consultas sobre la base de datos operacional.
- Herramientas de monitoreo de rendimiento, permitiendo visualizar métricas (latencia, uso de CPU, memoria, carga transaccional, uso de API, entre otros).

B.5.3 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.5.4 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 SGD, 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.6 INTEGRACIONES

La plataforma de participación ciudadana deberá estar integrada con las siguientes plataformas:

- Clave única: para la autenticación de usuarios ciudadanos.
- EntraID: proveedor de identidad para autenticación de usuarios funcionarios de la Municipalidad.
- Datos Maestros:
 - Maestro Vecinos
 - Maestro de direcciones
 - Tarjeta vecino
- Servicio de Registro Civil e Identidad

No obstante, lo anterior, el contratista deberá estar disponible para integrarse con otras plataformas que el municipio considere necesarias.

B.7 MIGRACIÓN DE DATOS

Dado que el Municipio ya cuenta con un servicio de una Plataforma de Participación Ciudadana, la cual se puede visitar mediante www.participalascondes.cl, el contratista deberá considerar el esfuerzo de migrar la data generada en la plataforma anterior. Para ello podrá acceder al respaldo de la base de datos.

El proveedor deberá considerar que existen 54 procesos participativos que deberán ser migrados. Estos procesos se dividen en:

- 40 encuestas

- 8 consultas
- 5 procesos de propuestas ciudadanas (150 propuestas)
- 1 iniciativa municipal

Cabe mencionar que los procesos cuantificados anteriormente son sólo resultados y no se incluirá la migración de ningún proceso que se encuentre en proceso durante la migración.

Además, deberá considerar que la cantidad actual de usuarios (ciudadanos) registrados son aproximadamente 61.000.

B.8 SERVICIOS ADICIONALES

B.8.1 Servicio de diseño web

El contratista deberá considerar, como parte del servicio, que la Municipalidad podrá, en cualquier momento del período del contrato, realizar modificaciones de diseño y creación de nuevas secciones de página. Para lo anterior, deberá considerar los perfiles de usuarios necesarios para cumplir con este requisito. Todos los diseños para la plataforma serán solicitados por el equipo municipal vía correo electrónico, realizados por el diseñador del contratista y, luego, aprobados o perfeccionados a partir de los comentarios realizados por el equipo municipal.

Además, como parte del servicio, se requiere una evaluación UX/UI del sitio actual y una propuesta de mejora, la cual será coordinada con el equipo de Participación Ciudadana en plazos y forma.

B.8.2 Servicio de capacitación de usuarios

Las capacitaciones se deberán ejecutar en tres etapas en un plazo máximo de hasta 15 días hábiles contados desde el inicio del servicio, pudiendo estas realizarse en modalidad remota o presencial.

B.8.2.1 Etapa de preparación

- Reunión inicial.
- Taller 1 de capacitación: estrategia de participación.
- Entrega de la plataforma customizada.

B.8.2.2 Etapa de configuración inicial

- Taller 2 de capacitación: configuración de la plataforma.
- Taller 3 de capacitación: táctica y diseño de proyectos.
- Entrega de la plataforma 2: Revisión de calidad y accesibilidad de la plataforma.

B.8.2.3 Etapa de ejecución

- Taller 4 de capacitación: Uso de la plataforma.
- Preparación y lanzamiento.
- Taller de evaluación y proyecciones futuras.
- Se deben realizar capacitaciones, sobre cómo navegar a través de la página y se efectúa un soporte especializado sobre las distintas funciones y potencialidades de la herramienta digital. Las capacitaciones serán ejecutadas a todo el equipo administrador o moderador de la plataforma que la Municipalidad designe y a los funcionarios que resulten clave.
- Se debe entregar asesoría estratégica, definiendo objetivos de los procesos, públicos claves, formas de convocatoria y métodos participativos digitales.
- Se debe asesorar la puesta en marcha y su difusión, incluyendo la supervisión en las primeras interacciones con los distintos actores y las organizaciones.

- Se debe ofrecer un taller de evaluación de la implementación de la plataforma. Correspondiente a la evaluación de los primeros dos meses desde su implementación. En base a las reuniones con el equipo se analizará los datos para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

B.9 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

B.9.1 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.9.2 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 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.10.1 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.10.2 Gestión de Vulnerabilidades

- 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.

B.10.3 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.11 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

B.11.1 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.11.2 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.11.3 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 del oferente. La que será evaluada y luego exigida durante la ejecución del contrato.

B.11.4 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.11.5 Eliminación de datos personales y sensibles

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 irre recuperables. 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.

B.12 NIVELES DE SERVICIO (SLA)

B.12.1 SLA del servicio (qué se mide y cómo se mide)

a) Alcance del SLA

El SLA aplica al servicio de la plataforma de Participación Ciudadana, provisto en modalidad SaaS y operando en ambiente de producción. Este acuerdo cubrirá, como mínimo, los siguientes aspectos:

- 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 la plataforma de Participación Ciudadana.

b) Qué se considera “caída” del servicio

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

- Iniciar sesión.
- Acceder y utilizar la plataforma de Participación Ciudadana para operar sus funcionalidades, incluyendo la creación y gestión de casos, la ejecución de flujos y el registro de atenciones.
- Ejecutar funciones críticas acordadas para la operación.

c) Ventanas de mantenimiento

Las mantenciones 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.12.2 Uptime (mensual)

- Definición: El Uptime es el porcentaje de tiempo en que la plataforma de Participación ciudadana 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):

$$\frac{(tiempo_{total} - tiempo_{caído})}{tiempo_{total}} \times 100$$

- Qué incluye y qué excluye:
 - Incluye: caídas no planificadas del servicio.
 - Excluye: mantenciones planificadas autorizadas.

B.12.3 Soporte e incidentes (tiempos por severidad S1–S3)

a) Severidades

- S1 (Crítico): la plataforma de participación ciudadana 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: confirmación de recepción del ticket y asignación de responsable.
- 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: No se considerará como primera respuesta aquella generada automáticamente por el sistema de tickets. Se entenderá como primera respuesta la acción realizada por el equipo de servicio que evidencie que el requerimiento está siendo atendido. Esta atención deberá certificarse mediante un primer informe de diagnóstico, el cual deberá ser enviado al Inspector Técnico Municipal (ITM).

B.12.4 Continuidad del servicio (RTO y RPO)

- 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 de la plataforma de Participación Ciudadana 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.12.5 Plazos de implementación

Se define como el periodo de tiempo total e improrrogable, expresado en **días corridos**, en el cual el adjudicatario deberá realizar la instalación, configuración, integraciones técnicas y migración de datos necesaria para la puesta en marcha definitiva del sistema.

B.12.6 Reporte mensual de cumplimiento (KPIs mínimos)

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

- Uptime mensual del servicio.
- Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3).
- 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”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

NOMBRE O RAZON SOCIAL:	
CEDULA DE IDENTIDAD O RUT:	
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:	
CEDULA 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”
“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
ID N°2345-64-LE26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA UNIÓN TEMPORAL:	
NOMBRE REPRESENTANTE O APODERADO COMÚN:	
CEDULA 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”
“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
ID N°2345-64-LE26

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL OFERENTE:	
CEDULA 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”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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

Ítem	Valor Unitario Neto Mensual (Columna A)	Cantidad (Columna B)	Valor Total Neto ($A * B = C$) (Columna C)
Servicio de Plataforma de Participación Ciudadana	\$_____ sin impuestos	24 meses	\$_____ sin impuestos
OFERTA ECONÓMICA NETA (Sumatoria Columna C)			\$_____ sin impuestos (Este valor debe subirse al portal www.mercadopublico.cl)
Impuestos Incluidos, en caso de corresponder En el caso que su oferta sea exenta de IVA indicar 0. En caso de que sea Afecta a IVA indicar el valor que corresponda.			\$_____
OFERTA ECONÓMICA (Valor Total Ofertado)			\$_____ impuestos incluidos

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 C)”.
- Se entenderá “OFERTA ECONÓMICA (Valor Total Ofertado)” comprenderá el total a pagar, con Impuestos incluidos, en caso de ser aplicables 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.

ANEXO N° 4

“Metodología y Pauta de Evaluación”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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	36
Oferta económica	60

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 en Mercado Público	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

36 PUNTOS

N°	Oferta Técnica	Puntaje
3.1	Experiencia del Oferente	15
3.2	Plazo de Implementación del Servicio (entrega)	7
3.3	Requerimientos deseables del sistema	14

3.1. Experiencia del Oferente

15 Puntos

Facturas	Puntaje
15 o más	15
Entre 10 y 14	10
Entre 5 y 9	5
Entre 1 y 4	1
Sin facturas o no presenta información	0

3.2. Plazo de implementación del servicio

7 Puntos

Ranking de días corridos ofertados para la implementación (Anexo N°9)	Puntaje
1er Lugar: Oferta con la menor cantidad de días para la implementación	7
2do Lugar: Oferta con la segunda menor cantidad de días para la implementación	5
3er Lugar: Oferta con la tercera menor cantidad de días para la implementación	3
4to Lugar: Oferta con la cuarta menor cantidad de días de la implementación (y subsiguientes)	1
Omite u oferta más de 30 días corridos para la implementación	Inadmisible

En caso de empate entre oferentes con la misma cantidad de días ofertados, se les asignará el mismo puntaje, de acuerdo con el lugar que tengan en relación con las demás ofertas.

3.3. Requerimientos deseables del sistema

14 Puntos

Requerimientos deseables del sistema (Anexo N°10)	Puntaje
Reportería y analítica integrada	5
Inteligencia artificial integrada	5
Participación interactiva en documentos	4
No presenta ningún requerimiento deseable	0

4. OFERTA ECONÓMICA

60 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 formula:

$$\text{PUNTAJE} = \left(\frac{\text{OFERTA MENOR}}{\text{OFERTA A EVALUAR}} \right) \times 60$$

**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 LA 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”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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”
“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
ID N°2345-64-LE26**

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

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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.	
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.	
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.	

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 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° 6

“Declaración Jurada Programa De Integridad y Ética Empresarial”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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

“Experiencia del Oferente”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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

Facturas	Mandante	Año	Monto (En pesos chilenos)

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.

ANEXO N°8

**“Declaración de Aceptación de Bases Técnicas”
“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”
ID N°2345-64-LE26**

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

Declaro haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las Bases Técnicas de la presente licitación.

Asimismo, declaro que cada servicio(s) solicitado(s) con sus respectivos requerimientos, serán íntegramente ejecutados conforme a lo estipulado, comprometiéndome a dar estricto cumplimiento a lo establecido en las presentes Bases, en caso de resultar adjudicado.

Esta declaración se realiza para todos los efectos legales y administrativos que correspondan dentro del proceso licitatorio.

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 que los oferentes no firmen el presente Anexo, no podrán continuar en el proceso licitatorio, declarando sus ofertas inadmisibles.

ANEXO N°9

“Plazo de Implementación del Servicio”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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

PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN OFERTADO	 días corridos
----------------------------------	------------------------------

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 que se omita, no se presente debidamente el presente formulario, u oferta un plazo superior a 30 días corridos contados desde el Acta de Inicio de Servicio de Implementación, no podrán continuar en el presente proceso licitatorio, declarando su oferta inadmisibile.

ANEXO N°10

“Requerimientos deseables del sistema”

“SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”

ID N°2345-64-LE26

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

Los oferentes deberán completar la siguiente tabla declarando la ubicación en la ficha o documento de la propuesta, el cumplimiento de los requerimientos deseables solicitados de las Bases Técnicas.

ÍTEMS CORRESPONDIENTES A LAS BASES TÉCNICAS.

Ítem	Tipo de Requerimiento	Cumple/No cumple	Nombre de documento Página acredita cumplimiento
B.4.5.1	Reportería y analítica integrada		
B.4.5.2	Inteligencia artificial integrada		
B.4.5.3	Participación interactiva en documentos		

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

NOTAS:

- El presente formulario deberá ser adjuntado en el portal www.mercadopublico.cl, en la sección “Anexos Técnicos”.
- Deberá acompañar uno o más documentos tipo ficha técnica, en idioma español, que acrediten el cumplimiento de los ítems señalados en el presente anexo.
- 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, dichos requerimientos no serán considerados.