I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARÍA MUNICIPAL

000063

DECRETO EXENTO N°202/ / 2016

Cerrillos, 14 ENE 2016

V I S T O S:

La Providencia Alcaldicia N° 100/ /2016; el Memorándum N°600/74/2016 de la Secretaria Comunal de Planificación; Ordinario N°1000/499/2015; el Memorándum 1100/73/2016; el Certificado de factibilidad N° 403/07/2016 del Departamento Contabilidad y Presupuesto; la Ley N°19.886 Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios; el D.S. de Hacienda N°250, de 2004, y sus modificaciones posteriores; y las facultades que me confiere la Ley N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

D E C R E T O:

1. Llámase a Propuesta Publica denominada **"MANTENCION EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS",** cuyas bases administrativas generales, itinerario, especificaciones Técnicas y Anexos, se encuentran en documentos adjuntos, los que forman parte integrante del presente Decreto.

2. La publicación se hará el día 15 de Enero de 2016, a través del Portal www.chilecompras.cl.

3. El cierre de la licitación será el día 5 de Febrero de 2016 hasta a las 11:30 horas.

4. La recepción de consultas será desde 15 al 22 de Enero del 2016, hasta las 15:00 horas, través del Portal www.chilecompras.cl.

5. La respuesta a consultas será el día 29 de Enero de 2016, a través del Portal www.chilecompras.cl.

6. La recepción de Antecedentes (Garantía de Seriedad de la Oferta) será hasta el día anterior al cierre de la licitación, hasta las 14:00 hrs, en Secretaria Municipal, ubicada en Piloto Lazo N°120, comuna de Cerrillos.

7. El Acto de Apertura Administrativa, Técnica y Económica será el día 5 de Febrero del 2016, a las 11:31 hrs. a través del Portal www.chilecompras.cl.

8. La comisión de apertura de la licitación estará presidida por el Secretario Comunal de Planificación e integrada por el Director Jurídico y la Secretaria Municipal en su calidad de ministro de Fe y en caso de ausencias por sus subrogantes legales.

000063

DECRETO EXENTO Nº202/ / 2016

9. La comisión evaluadora estará presidida por el Secretario Comunal de Planificación e integrada por la Directora de Administración y Finanzas y el Director (S) de Obras Municipales y en caso de ausencias por sus subrogantes legales.

10. El Inspector Técnico del Servicio (I.T.O.) será designado por la Secretaria de planificación Comunal.

11. El gasto que irrogue la ejecución del presente Decreto se imputará a la cuenta 22.06.007.002 "Mantención Técnica de Equipos Computacionales" del presupuesto Municipal.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECRETARIA MUNICIPAL

CECILIA ULLOA CHACON
Secretaria Municipal

ARTURO AGUIRRE GACITUA
Alcalde

AAG/CUCH/JMA/frd.

Distribución:
Archivo virtual "Decretos Correlativos"
I.T.O.
Página web.

ITINERARIO

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS".

PUBLICACION	:	**15 de enero** del 2016, a través del Portal www.mercadopublico.cl
CONSULTAS	:	**Desde el 15 al 22 de enero** del 2016, hasta 15:00 hrs.
RESPUESTAS A CONSULTAS	:	**29 de enero** del 2016.
RECEPCION DE ANTECEDENTES (solo boleta de garantía por seriedad de la oferta)	:	**Hasta el día anterior al cierre de la licitación**, en SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Piloto Lazo N° 120, comuna de Cerrillos, de 08:30 a 14:00 hrs.
FECHA DE CIERRE DE LICITACION	:	**5 de febrero** del 2016 a las 11:30 hrs.
APERTURA ADMINISTRATIVA Y ECONOMICA	:	**5 de febrero** del 2016, a través de Portal www.mercadopublico.cl a las 11:31 hrs.
ADJUDICACION (ESTIMADA)	:	**11 de marzo** del 2016, a través del Portal www.mercadopublico.cl
FIRMA DE CONTRATO (ESTIMADA)	:	**24 de marzo** 2016.

MemorandumN° 1100 / 73 / 2016

De **Carlos Rubio Cancino**
Director de Control (s)

Ant. **Mem. 600/64/2016**

A **Javier Marguirott Alegría**
Director SECPLAN

Mat. **Remite con V°B° BAG**

Fecha **1-14-2016**

Junto con saludarlo, adjunto remito a Ud. con V°B°, Bases Administrativas Generales de propuesta pública "Mantención Equipamiento Computacional de Cerrillos".

Sin perjuicio de lo anterior, esta Dirección de Control no se pronuncia respecto de las especificaciones técnicas dado la naturaleza de las mismas.

Sin otro particular, se despide cordialmente de Ud.

Carlos Rubio Cancino
Director de Control (s)

CRC /
c.c
Archivo

DIRECCION DE CONTROL
Piloto lazo N° 120
Anexo 843

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECPLAN
14 ENE 2016
FOLIO _____
RECIBIDO

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECPLAN
12 ENE 2016
FOLIO
RECIBIDO

Memorandum N° 1100/ 58 / 2016

De ***Carlos Rubio Cancino***
Director de Control (s)
A ***Javier Marguirott Alegría***
Director SECPLAN

Ant. **Mem. 600/55/2016**

Mat. **Remite sin V°B° BAG**

Fecha **12-01-2016**

Junto con saludarlo, adjunto remito a Ud. sin V°B°, Bases Administrativas Generales de propuesta pública "Mantención Equipamiento Computacional de Cerrillos", por las siguientes razones:

- No se han contemplado en la redacción de las Bases el contenido de los Anexos 10 y 12. ✓

- No se acompañan las copias de los Anexos 12 y 13 ✓

- Se sugiere que el período de los dos años que se indica en el punto 5.1.13, sea más actual a la publicación de las presentes Bases (Noviembre o Diciembre 2015) ✓

Cabe señalar, que esta Direción de Control no se promnuncia respecto de las Especificaciones Técnicas dada la naturaleza de las mismas. ✓

Sin perjuicio de lo anterior, me permito realizar el siguiente comentario, el cual se lo manifesté verbalmente al Sr. Fernando Requena, el que dice relación a que previo al envío a esta Direción de Control para V°B° de esta u otras Bases, el Sectorialista encargado de su elaboración, las "lea" y las "revise", a los efectos de que errores como los planteados sean detectado oportunamente y dar así mayor celeridad al procedimiento en cuestión.

Del mismo modo y tal como se lo indiqué al Sr. Requena, independientemente de que en una primera lectura esta Dirección de Control detecte determinadas observaciones, eso no implica que en una segunda lectura se encuentren otras observaciones no detectadas primitivamente, circunstancia que a mi modo de entender, confirma que actos de esta naturaleza, no están siendo revisados por el Sectorialista respectivo, tal como me lo señalara el Sr. Requena.

Sin otro particular y sin ánimo de polemizar, se despide cordialmente de Ud.

Carlos Rubio Cancino
Director de Control (s)

CRC /
Distribución Archivo
c.c Archivo

DIRECCION DE CONTROL
Piloto lazo N° 120
Fax 5330230 anexo 702-703-704

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRECCIÓN JURÍDICA

OF. : Nº 1000/ 499/2015

ANT. : Memo 600/1288/2015

MAT. : Revisión de bases

Cerrillos, 21 de Diciembre de 2015

DE : DIRECTOR JURÍDICO
SR. DANIEL CARO ACEVEDO

A : DIRECTOR SECPLAN
SR. JAVIER MARGUIROTT ALEGRIA

Con relación al memo del antecedente, por el cual se acompañan Bases Administrativas de la Propuesta Pública denominada "Mantención Equipamiento Computacional Municipal de Cerrillos", vengo en informarle lo siguiente:

Analizadas las Bases del antecedente, se observa que estas cumplen en general con los requisitos mínimos establecidos en la ley. Sin perjuicio de lo anterior, se observa en la evaluación de experiencia, en el pto. 8.3 una desproporción en la asignación de puntajes debido a que en el caso de tener una experiencia hasta 10 años se asignan 10 puntos, entre 10 y 25, se dan 25, sin embargo mayor a esa cantidad de años se dan 100, lo cual no guarda una correcta proporción, por ello se solicita dar una revisión a dicho ítem.

Finalmente se observa en el punto 11, en la garantía de ejecución o fiel cumplimiento, se señala que esta tendrá una vigencia no inferior a 80 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio, lo cual es incongruente, debido a que como lo señala el punto 1.7 la duración del contrato es de 36 meses, con lo cual la boleta no cubriría el período total del contrato.

Saluda atentamente a usted,

MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRECCION JURIDICA
DIRECTOR

DANIEL CARO ACEVEDO
DIRECTOR JURIDICO

DCA/HTV
Cc. Archivo Jurídica
Archivo Abogado

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
DIRC. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
DEPTO. CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO

C E R T I F I C A D O N°403/ 07 /2016

El Jefe de Contabilidad que suscribe, certifica el siguiente estado ***a la fecha de hoy,*** *de la Cuenta Presupuestaria Municipal, para la licitación pública denominada* ***"Mantención Técnica de Equipos Computacionales"***

Cuenta	Denominación	Presupuesto M$	Gasto obligado M$	Gasto por obliga M$	Saldo Disponible M$
22.06.007.002	Mantención Técnica de Equipos Computacionales	48.200.-	---	---	48.200.-

Se extiende el presente certificado de acuerdo al Art. N° 9 del Reglamento de Contrataciones y Adquisiciones, sancionado por D.E. N° 202/457/2006 y memorándum N°600/ 041 /2016.

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
JEFE
DEPTO. CONTABILIDAD

MARCELO GACITUA BASTIDAS
JEFE DEPTO. CONTABILIDAD Y PPTO.

Cerrillos, Enero 08 de 2016.-

MGB/JCH/mto.

ITINERARIO

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS".

PUBLICACION	:	**14 de enero** del 2016, a través del Portal www.mercadopublico.cl
CONSULTAS	:	**Desde el 14 al 22 de enero** del 2016, hasta 15:00 hrs.
RESPUESTAS A CONSULTAS	:	**27 de enero** del 2016.
RECEPCION DE ANTECEDENTES (solo boleta de garantía por seriedad de la oferta)	:	**Hasta el día anterior al cierre de la licitación**, en SECRETARIA MUNICIPAL, ubicada en Piloto Lazo N° 120, comuna de Cerrillos, de 08:30 a 14:00 hrs.
FECHA DE CIERRE DE LICITACION	:	**3 de febrero** del 2016 a las 11:30 hrs.
APERTURA ADMINISTRATIVA Y ECONOMICA	:	**3 de febrero** del 2016, a través de Portal www.mercadopublico.cl a las 11:31 hrs.
ADJUDICACION (ESTIMADA)	:	**11 de marzo** del 2016, a través del Portal www.mercadopublico.cl
FIRMA DE CONTRATO (ESTIMADA)	:	**24 de marzo** 2016.

PROPUESTA PÚBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS".

I.- BASES ADMINISTRATIVAS GENERALES (B.A.G.)

1.- GENERALIDADES.

1.1.- IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA PÚBLICA:

Las presentes Bases regulan el llamado a Propuesta Pública que realiza la I. Municipalidad de Cerrillos para la "MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS", de acuerdo a lo señalado en las presentes Bases y Especificaciones Técnicas.

1.2.- UBICACIÓN:

Data center Ubicado en Piloto Lazo N° 120 Comuna de Cerrillos

1.3.- MANDANTE:

I. Municipalidad de Cerrillos, Secretaria De Planificación.

1.4.- DEFINICIONES:

Para todos los efectos de estas Bases, los términos utilizados son los indicados en el Reglamento de la Ley 19.886 de Bases sobre contratos de suministros y prestación de servicios, más los que a continuación se indican:

CARTA GANTT: Es la ordenación cronológica, dentro del plazo del contrato, del desarrollo de las diversas etapas o partidas del proyecto, sea que ellas deban ser ejecutadas en forma simultanea o sucesiva.

COMISIÓN DE INSPECCIÓN TÉCNICA: Los profesionales designados por el Director de la Unidad Municipal respectiva que asumen el derecho y la obligación de efectuar las recepciones que correspondan.

COPIAS: Entiéndase por el concepto "COPIAS" como copia simple, salvo se exprese algo distinto.

CORRECCIÓN: Cualquier acción ejecutada por el contratista para eliminar las deficiencias.

DEFICIENCIA: Cualquier contravención a la prestación del servicio descrito en las presentes Bases y que podrá dar origen a una multa y que podrá constituir causal de término del contrato.

DEPARTAMENTO: La Unidad especializada que desarrolla el proyecto o estudio y todos los demás antecedentes técnicos relacionados con el mismo. Puede pertenecer o no a la misma Dirección a cargo del llamado a licitación o a cargo de la supervisión técnica.

DÍA: Siempre significa días corridos, salvo que específicamente en las Bases se indique lo contrario.

DIRECTOR(A): La persona que se desempeña en el cargo de Director de la Unidad Técnica responsable.

GARANTÍA: Será la Boleta Bancaria o Vale Vista a nombre del Tesorero Municipal de la I. Municipalidad de Cerrillos que caucionan las obligaciones que se expresan en las Bases.

INSPECCIÓN TÉCNICA DE SERVICIO (ITS): Es el o los funcionario(s) municipal(es), nombrados por su competencia que se designa al efecto mediante el decreto municipal respectivo, que asume el derecho y la obligación de fiscalizar el cumplimiento del presente contrato, independiente de la existencia de asesores internos o externos al municipio solicitados por la Unidad Técnica.

MES: Se refiere al mes calendario de acuerdo al calendario gregoriano.

MODIFICACIÓN DE OBRAS: El reemplazo de parte de las obras contenidas en el contrato, por obras extraordinarias, aprobadas por Unidad Técnica.

MULTA: Sanción pecuniaria por deficiencia del servicio. Para la presente propuesta las multas serán fijadas en U.T.M.

MUNICIPALIDAD: Es el término para identificar al Municipio contratante.

PRESUPUESTO OFICIAL: Corresponde al presupuesto Municipal y el gasto que irrogue será imputado a la cta. "Mantención Técnica Equipamiento Computacional", N° 22-06-07-002

RECEPCIÓN PROVISORIA: Es el acto técnico administrativo por el cual la Comisión de Inspección Técnica revisará el cumplimiento de los trabajos de acuerdo las bases y especificaciones técnicas de la licitación.

SOPORTE PAPEL: Documento o antecedentes enviados o recibidos por la Municipalidad en virtud de la ley de compras en un medio físico que no sea electrónico o digital.

UNIDAD TÉCNICA: La Unidad Municipal que tiene a su cargo la supervisión técnica y administrativa del servicio, y en general velar por el exacto cumplimiento del contrato.

U.T.M.: Unidad Tributaria mensual.

VALOR DEL SERVICIO: Es el precio neto propuesto por el oferente por el servicio licitado.

1.5.- SERVICIO LICITADO:

La oferta de los proponentes debe considerar el servicio de mantención preventiva y correctiva del parque computacional de la Municipalidad (equipos), durante todo el período de vigencia del contrato y deberá comprender la ejecución de todas las tareas y acciones necesarias para cumplir con el objetivo de disponibilidad continua de los equipos, manteniendo un nivel adecuado de operación, reparando los daños que puedan experimentar en su uso normal. y contempla el desarrollo de todos los trabajos descritos en las Especificaciones Técnicas.

1.6.- MODALIDAD DEL CONTRATO: MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD, CERRILLOS

La Municipalidad de Cerrillos contratará el servicio de mantención equipamiento computacional municipalidad de cerrillos N° 1.1. De las B.A.G., el que se pagará mediante facturas mensuales. El oferente deberá ofertar un valor del servicio (neto) en pesos chilenos por el servicio a licitar.

El municipio se reserva el derecho de ampliar o disminuir el contrato hasta por un 30% el contrato ya sea en lo relativo al servicio, montos y/o plazos en el caso de ampliación de contrato se debe ampliar también la garantía original. En este caso la ampliación o disminución se efectuará una vez que el Sr. Alcalde lo autorice mediante el Decreto Municipal respectivo.

1.7.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

La duración del servicio será por 36 meses, y se dará inicio una vez decretado el contrato por la municipalidad.

1.8.- INICIO DEL SERVICIO

El día de inicio para la ejecución del servicio será la señalada en el punto 1.7 de las presentes BAG.

1.9.- DE LA PARTICIPACIÓN:

Podrán participar en esta licitación pública todas las Personas Jurídicas o Naturales, chilenas o extranjeras, con experiencia demostrable en el rubro de la licitación, y conforme al artículo 66 del reglamento de Ley de Compras, se puede presentar cualquier persona independiente si está inscrita o no en el registro de proveedores de Mercado Público. Además deberá cumplir con los requisitos exigidos en las presentes B.A.G.

1.10.- APLICACIÓN DE NORMAS DE DERECHO:

La presente Propuesta Pública y su consecuente contrato, se regirán exclusivamente por estas Bases. Supletoriamente, se aplicarán las disposiciones legales y reglamentarias que contempla la legislación Chilena.
Cualquier duda o divergencia que se produzca durante la ejecución del servicio licitado, respecto a cualquiera de los documentos que forman parte del presente llamado a licitación, entre la Empresa y el I.T.S., será resuelta en única instancia por la Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad de Cerrillos.

1.11.- CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA PÚBLICA:

La presente Propuesta Pública tiene por objeto suscribir un contrato que obligará al contratista a cumplir con la ejecución del servicio que se indican más adelante, sin perjuicio de la enumeración detallada que emane de otras partes de las presentes Bases.

1.11.1.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

a) La ejecución del servicio definido se realizarán considerando la forma y condiciones establecidas en las presentes Bases.
b) Provisión de insumos, materiales, equipos y personal para la buena ejecución del servicio.
c) Las demás que se contemplen en estas Bases.

1.11.2.- OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD:

a) Entregar toda la información disponible para la realización del servicio licitado.

b) Pagar a la empresa adjudicada, en el tiempo y en la forma establecida en las Bases que forman parte de esta licitación.

1.12.- SUPERVISIÓN:

La supervisión del Servicio estará a cargo de la Dirección de Secplan, a través de la Unidad de Informática.

1.13.- PRESUPUESTO

El proyecto tiene un presupuesto **estimado** de $ 72.000.000.- aprox. I.V.A. incluido anual

2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.

2.1.- DOCUMENTOS QUE CONFORMAN LAS BASES DE LA LICITACIÓN:

Los documentos que acompañan a este llamado a propuesta son:
- Decreto que llama a Licitación Pública.
- Bases Administrativas Generales.
- Especificaciones Técnicas.
- Aclaración a las Bases, si las hubiese.
- Oficio de Observaciones si lo hubiese.
- Formatos y Anexos.

2.2.- CONSULTAS Y ACLARACIONES A LAS BASES.

Todo oferente que tenga dudas sobre el contenido de las presentes Bases, podrá ingresar preguntas hasta la fecha especificada en la Ficha de Adquisición. El oferente deberá indicar en su pregunta el punto de las Bases al que está haciendo referencia.

Las respuestas a las aclaraciones solicitadas por los oferentes serán decretadas y formarán parte integrante de las presentes Bases. Estas se subirán al Sistema de Información mediante "Archivo Adjunto" en la fecha que se indique en el itinerario.

Queda prohibido que el/los oferentes que participen de esta licitación tomen contacto con funcionarios municipales durante este proceso. Las consultas o aclaraciones deben ser realizadas únicamente a través del sitio www.mercadopublico.cl. De la misma forma queda estrictamente prohibido a los funcionarios municipales entregar información del proceso a las empresas que presten el servicio a licitar al municipio.

2.3.- OFICIO DE OBSERVACIONES:

Los Oficios de Observaciones son notificaciones escritas mediante los cuales el Municipio agrega, elimina, modifica, reemplaza o determina el correcto sentido y alcance de las Bases de la Licitación y de los documentos que la integran. Este documento se emitirá sólo en el caso que la materia aclarada no haya sido consultada por los proponentes. Éstos se entregarán a los participantes de la propuesta a través del Sistema de Información, como "Documentos Adjuntos" hasta 72 hrs. antes del cierre de la Licitación y serán parte integrante de las Bases de la propuesta.

3.- SUFICIENCIA DE LA OFERTA.

Se considerará que el proponente antes de presentar su oferta está compenetrado de todos los riesgos, contingencias y demás factores y circunstancias que puedan afectar su oferta, así como los costos requeridos para cubrir todas las obligaciones contractuales, en las condiciones establecidas en las Bases. En consecuencia, el contratista no podrá alterar la naturaleza y envergadura del servicio, ni el valor ofertado, por causa sobreviniente.

4.- VALIDEZ DE LA OFERTA.

El sólo hecho de la presentación de la oferta, significa la aceptación por parte del proponente de las presentes Bases y de los antecedentes que la acompañan.

La presentación de los antecedentes de la propuesta, implicará el conocimiento y aceptación de las presentes B.A.G. y sus documentos integrantes, de tal manera que el adjudicatario de la Propuesta, quedará obligado en los términos de los referidos instrumentos.

Las ofertas se mantendrán vigentes hasta la suscripción del contrato, con el proponente que se adjudique la Propuesta.

5.- CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Los proponentes subirán sus ofertas al portal www.mercadopublico.cl, incluídos los documentos y antecedentes solicitados en los Puntos 5.1, 5.2 y 5.3 de las B.A.G.; en forma de archivos adjuntos y/o documentos escaneado identificándolos de acuerdo al punto donde se hace la exigencia (por ej. Punto 5.1.1), con excepción de la Garantía por concepto de Seriedad de la Oferta.

La garantía a que se hace mención en el párrafo anterior será una Boleta Bancaria o Vale Vista para garantizar la seriedad de la oferta por los servicios licitados a nombre del Tesorero Municipal de Cerrillos, por un monto ascendente a **$1.000.000 (Un millón de pesos)** con una validez mínima de sesenta (60) días corridos a contar de la fecha de apertura de la Propuesta, deberá ser presentada en soporte papel y en sobre cerrado en la Secretaría Municipal hasta la fecha de cierre de la licitación de acuerdo c lo indicado en el Itinerario de la presente Propuesta Pública y a lo señalado en el punto N°6 de las presentes B.A.G.

El sobre deberá indicar en la portada el nombre, dirección, teléfono, firma del oferente y el respectivo N° de ID de la Licitación y llevar la siguiente inscripción: PROPUESTA PUBLICA: MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD

5.1.- DOCUMENTOS ANEXOS:

Los oferentes deberán subir al Portal Mercadopublico los siguientes antecedentes solicitados como "DOCUMENTOS ANEXOS", a saber:

5.1.1.- Declaración Jurada Simple de Identificación del Proponente **(ANEXO N°1).**

5.1.2.- Declaración Jurada Simple para Propuestas **(ANEXO N°2)**.

5.1.3.- Declaración Jurada Simple que exprese que el oferente acepta las presentes Bases y que garantiza la veracidad y exactitud de todas sus declaraciones y que autoriza a Organismos Oficiales, Compañías de Seguros, Bancos, fabricantes de Equipos o cualquier otra persona, Firma o Compañía para suministrar las informaciones pertinentes relacionadas con la propuesta presentada y que sean solicitadas por la Municipalidad **(ANEXO N°3).**

5.1.4.- Si el oferente es Persona Jurídica, deberá acompañar los siguientes documentos:

a) Copia del RUT de la empresa
b) Copia de cédula de identidad vigente de representante legal, legalizada dentro de los treinta (30) días anteriores al acto de apertura
c) Certificado de vigencia de la sociedad emitido por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente. Dicho certificado no podrá tener una antigüedad superior a treinta (30) días contados desde la fecha de la apertura de licitación. Los documentos relativos a la constitución de la sociedad de que se trata, sus modificaciones etc. Que sean necesarios, serán requeridos una vez adjudicada la propuesta.
d) Certificado de poder vigente del representante legal, emitido por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente o tratándose de S.A. se deberá entregar copia autorizada de designación de gerente, con una antigüedad no superior a treinta (30) días corridos contados desde la fecha de apertura de la licitación
e) Dichos certificados no podrán tener una antigüedad superior a treinta (30) días contados desde la fecha de la apertura de esta propuesta.

Si el oferente es una Persona Natural, deberá presentar los siguientes documentos:

a) Cédula de Identidad por ambos lados.

b) Formulario de Iniciación de Actividades del Servicio de Impuestos Internos.

5.1.5.- Certificado de Dicom Plus, con no más de 15 días de antigüedad a la fecha de la apertura Administrativa y Técnica (Original, Fax o Internet).

5.1.6.- Declaración Jurada Simple donde el oferente exprese reconocer que la decisión de la Municipalidad respecto de la adjudicación es el resultado de un estudio y evaluación de las aptitudes técnicas, económicas, financieras y empresariales de cada uno de los oferentes, con relación al aspecto específico de prestación del servicio objeto de la presente licitación **(ANEXO N°4)**.

5.1.7.- Copia de la Patente Municipal vigente.

5.1.8.-Declaración Jurada Simple sobre el cumplimiento lo señalado en la ley N°20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación. **(ANEXO N°5)**

5.1.9.- Declaración Jurada simple que contenga la individualización de los socios que integran la empresa de acuerdo a lo indicado en la Ley N°20.285 **(ANEXO N°6).**

5.1.10.-Declaración Jurada Simple sobre cumplimiento de la Ley 20.238 **(ANEXO N°7).**

5.1.11.- Declaración Jurada simple que indique que el oferente no se encuentra afecto a lo señalado en el inciso 6°, del artículo 4° de la Ley N°19.886, respecto de sociedades, de socios de la empresa, alta gerencia, administradores, Representantes o Directores **(ANEXO N°8).**

5.1.12.- Balance clasificado, Acumulado hasta un mes de presentada la licitación, firmado por un contador autorizado (nombre y copia del RUT del contador) que servirá de base para el llenado del formulario N°9 **(ANEXO N°9)**

5.1.13.- Declaración Jurada Simple del proponente que indique que no se le ha puesto término parcial o total o en forma anticipada por parte de otros Municipios, Entidades Públicas y/ o Privadas de contratos de servicios, por razones imputables al contratista en los últimos dos (2) años, **(ANEXO N°10)**.

5.2.- OFERTA ECONOMICA:

El proponente deberá realizar su **OFERTA ECONÓMICA** a través del Sistema de Información Portal Chile compra, ingresando el valor ofertado por el total del servicio que se licitan. Se presentarán ofertas con valores netos, expresadas en moneda nacional.

5.3.- OFERTA TÉCNICA:

El oferente deberá presentar su oferta técnica a través del portal Mercado público adjuntando los siguientes antecedentes y/o documentos:

5.3.1.- Declaración Jurada Simple de los proyectos ejecutados y en ejecución que demuestren capacidad para ejecutar este tipo de servicio con sus certificados emitidos por los organismos competentes, monto del proyecto y año de ejecución. Se tomara en cuenta como periodo los últimos cuatro (4) años, comprendido entre Diciembre de 2011 y diciembre de 2015, ambos meses incluidos, los que deberán ser certificados por el respectivo mandante. **(ANEXO N°11)**

5.3.2.- Se requiere que el proponente describa su experiencia previa en otros proyectos de igual naturaleza en el mercado, tanto en el área pública como privada, esta debe ser comprobable a través de certificados relacionados, identificando además nombre y teléfonos de contactos.

5.3.3.- La omisión de cualquiera de los documentos solicitados **en DOCUMENTOS ANEXOS, ,** o su presentación no conforme a los requerimientos de forma indicados en el punto n°5, podrá ser subsanada por solicitud de la comisión mediante "foro inverso" siempre y cuando ello no implique una ventaja por sobre el resto de los oferentes de acuerdo a lo establecido en el reglamento de compras. El volver a incurrir en el incumplimiento de los requerimientos determinará declarar **FUERA DE BASES** al respectivo oferente.

6.- PLAZO Y GARANTIA DE LA OFERTA.

Los oferentes con la sola presentación de su oferta quedan obligados a mantenerlas durante un plazo no inferior a sesenta (60) corridos contados desde la fecha de apertura de la propuesta.

Para los efectos del cumplimiento de lo dispuesto precedentemente y con el propósito de afianzar todas las obligaciones resultantes de la OFERTA deberá presentar una Garantía de Seriedad de la Oferta, a nombre del **Tesorero Municipal de Cerrillos**, por un monto ascendente a $1.000.000 (un millón de pesos). Esta garantía consistirá en Boleta Bancaria de Garantía o Vale Vista otorgada por alguna Institución Bancaria de Garantía establecida en Chile. La garantía deberá tener una vigencia mínima de sesenta (60) días corridos, contados desde la fecha de apertura de la Propuesta, teniendo a esta fecha que estar resuelta la adjudicación.

En el caso que la Garantía de Seriedad de la Oferta corresponda a una Boleta de Garantía, ésta deberá contener una Glosa que contenga el ID y el nombre de la licitación: **"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS"**, si dicha Garantía corresponde a un Vale Vista ésta deberá adjuntarse a una carta que identifique el ID y el nombre de la licitación así como el correspondiente número del vale vista que se presenta.

Las ofertas que no se encuentren garantizadas por el monto y en la forma establecida, no serán consideradas y serán declaradas Inadmisibles.

Las garantías serán restituidas, una vez que se haya perfeccionado el contrato en conformidad a lo señalado en el punto N°9 de las presentes B.A.G. La restitución sin embargo, se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes por parte del Secretario Municipal, en el caso de verificarse incumplimiento de las Bases, en el acto de apertura Administrativa. Con respecto al oferente que resultare ADJUDICADO, la garantía se mantendrá hasta la suscripción del contrato, fecha en que otorgará la garantía correspondiente al Fiel Cumplimiento del mismo.

7.- APERTURA DE LAS OFERTAS.

7.1.- El acto de apertura de la licitación se realizará en la fecha y hora incicada en el itinerario, no siendo obligatoria la presencia de los proponentes o quien los represente, en el caso de asistencia de los mismos no se permitirá el ingreso de estos después de iniciado el acto de apertura.

7.2.- El acto de apertura de la presente licitación se realizará en dos etapas.

7.3.- Las propuestas serán abiertas en un Acto de Apertura, conformado por una Comisión Municipal de apertura presidida por la Secretaria Comunal de Planificación e integrada por el Director Jurídico, y la Secretaria Municipal (no pueden participar los funcionaros involucrados en el proceso y revisión de las bases de licitaciones) en su calidad de Ministro de Fe o sus subrogantes, de acuerdo al Decreto Alcaldicio que aprueba el llamado a licitación, quienes comprobarán la existencia de todos los antecedentes solicitados en los puntos N°5.1 y N°5.2 de las presentes B.A.G.

7.4.- En primer lugar, se abrirán los "Documentos Anexos" de cada uno de los oferentes, una vez revisado el contenido y comprobada la existencia de todos los antecedentes solicitados y los requisitos exigidos.
Aquellos proponentes que no cumplan con lo indicado en el párrafo anterior se les podrá solicitar la subsanación de errores u omisiones mediante "foro inverso", siempre y cuando ello no implique una ventaja por sobre el resto de los oferentes de acuerdo a lo establecido en el reglamento de compras. De no quedar conforme o volver a incurrir en incumplimiento de lo solicitado, se les declarara como propuesta FUERA DE BASES. quedando los Documentos Anexos y sus antecedentes en poder del municipio como constancia de la mala presentación, procediendo la Secretaria Municipal a devolver, la Garantía de Seriedad de la Oferta del proponente declarado Inadmisible, de acuerdo a lo señalado en el punto N°6 de las B.A.G.

7.5.- Luego se procederá a la apertura de la "Propuesta Técnica", revisada y comprobada la existencia de los antecedentes solicitados y de los requisitos exigidos. Se aceptará o rechazará su oferta en el Portal.

Aquellos proponentes que no cumplan con lo solicitado en la Oferta Técnica, serán declarados "Inadmisibles" y no se abrirá su Oferta Económica, quedando la Oferta Técnica en poder del municipio como constancia de la mala presentación, procediendo la Secretaria Municipal a devolver la Garantía de Seriedad de la Oferta del proponente declarado Inadmisible de acuerdo al punto N°7 de las B.A.G.

7.6.- Las propuestas económicas, serán liberadas automáticamente en el Portal, el día y hora establecida en la ficha de adquisición quedando registrada en el Acta de Apertura, las Ofertas Económicas que hayan llegado a esta etapa del proceso.

7.7.- Se levantará un Acta del proceso de apertura, a través del Sistema de Información.

7.8.- El municipio pone en conocimiento de los oferentes que aunque se haya aceptado la documentación en el Acto de Apertura, se reserva el derecho de verificar toda la información y antecedentes proporcionados por el proponente pudiendo aparecer algunos hechos que no fueran observados en la mencionada apertura, esta situación implicará que no se considerará la oferta del proponente. Si esto llegara a ocurrir se le informará oportunamente a través del Sistema de Información a todos los proponentes que participan en la presente licitación, fundamentando la decisión.

7.9.- Los oferentes podrán presentar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas deberán efectuarse a través del Sistema de Información.

7.10.- En el acto de apertura de la licitación, la comisión sancionada por Decreto para estos efectos, mediante "Foro Inverso" podrá solicitar al oferente que salve errores u omisiones, sólo en los documentos administrativos, los que deberán cumplir con los plazos establecidos en las Bases y su fecha de emisión no deberá superar la fecha de apertura de la misma y esto en un plazo no superior a 24 horas a partir de la publicación de éste Foro en el Portal.

7.11.- El presente llamado a Propuesta Pública, podrá ser declarado inadmisible o desierto, mediante Decreto Alcaldicio, en caso de no presentarse oferentes, si todos los oferentes que se presentes son declarados Inadmisibles o cuando todos los oferentes presenten presupuestos mayores a los contemplados para la presente licitación.

8.- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

El Municipio someterá a evaluación las ofertas presentadas por los proponentes ante la Comisión Municipal de Evaluación presidida por la Secretaria Comunal de Planificación (no pueden participar los funcionaros involucrados en el proceso y revisión de las bases de licitaciones) e integrada por la director (S) de Administración y Finanzas, comisión nombrada para tal efecto en el Decreto del respectivo llamado a Propuesta.

Para la evaluación la comisión utilizará como instrumento una "Pauta de Evaluación" que ponderará los siguientes aspectos:

Oferta Económica	20%
Oferta Técnica	60%
Experiencia	20%

El acta de evaluación se acogerá a las formalidades para el informe de la comisión evaluadora descritas en el artículo 40 bis del reglamento de compras.

8.1.- Evaluación Económica:

La Oferta Económica se equivale al 20% de la evaluación total y que corresponde a la empresa con el monto ofertado de menor valor por el servicio licitado. En la evaluación de las oferta se aplicara el "análisis del mínimo costo" donde se ve la relación entre las dos ofertas y la de menor costo, según la siguiente formula.

Fórmula de cálculo: ((OM/OE X 100) X 0.20)= Oferta Económica (O.E.)

Dónde:
OM= OFERTA MÍNIMA
OE= OFERTA EVALUADA

8.2.- Evaluación Técnica:

Evaluación Técnica	Puntaje Evaluación Técnica (E.T.)
Cumple con el 100 % de la oferta Técnica	100
No cumple con el Total de la Oferta	0

Se evaluara la empresa que cumpla integralmente lo solicitado en las Bases técnicas. Para ello la Oferta Técnica equivale al 60% de la evaluación total del puntaje obtenido. Esta evaluación se representa en la siguiente tabla adjunta.

La comisión evaluadora deberá señalar claramente los puntos que nc cumple la empresa, con el fin transparentar a los oferentes dichas falta de información.

A modo de facilitar la propuesta técnica se adjunta tabla con los requerimientos relevantes adicionales al servicio de mantención del equipamiento computacional, objeto de la presente propuesta pública.

REQUISITOS
Software de tickets o reports
Capacitación a los usuarios de la red municipal en el software del sistema de tickets
Sets de herramientas básicas de trabajo
Mantener en el data center Stock, descrito pto. 2,6, j de las "EETT"
Dos técnicos de soporte continuo, jornada completa, residente en el municipio.

Vehículo a disposición permanente de la unidad de informática en la jornada laboral, con sus documentos al día.
Software licenciado para recuperación de información
El servicio de soporte deberá ser otorgado por técnicos especialistas con amplios conocimientos y experiencia en cargos similares, para lo cual deberá adjuntar certificados a fines.
Adjuntar Currículum, con estudios relacionados con el área informática (Titulados o cursando carrera), deberá adjuntar certificados de estudios.
Copia de la Licencia de conducir clase B vigente, de los técnicos residentes.
Proporcionar a los técnicos residentes dos uniformes de trabajos
Profesional para la plataforma virtual.
Adjuntar propuesta de Correo Institucional
Licencias de correos si corresponde
Adjuntar propuesta de antivirus y licencias
Considerar ítem emergencia y otros
Contar con instrumento que certifique la red
Adjuntar formulario de redes
Entrega del diagrama de organización del equipo de trabajo y una breve descripción del proceso de atención.
Contrato de experiencia de la empresa en servicios similares o de igual envergadura
Carta de recomendación de la experiencia, con nombre y fono de contacto

8.3.- Experiencia

Corresponde al 20% de la evaluación total del puntaje obtenido, se evaluará en función de la mayor cantidad de años de experiencia ofertado.

La experiencia debe estar relacionado directamente con:

a) Mantenciones preventivas y correctivas del área computacional".
b) Contrato de experiencia de la empresa en servicios similares o de igual envergadura
c) Carta de recomendación de la experiencia de cada contrato, con nombre y fono de contacto. En caso de que la empresa haya o este prestando el servicio al municipio quien será el encargado de entregar el certificado de experiencia a la empresa debe ser el ITO del contrato.
d)

Los contratos de experiencia entregados, se evaluaran de acuerdo a los años desde la fecha de inicio hasta el año en curso como máximo, en virtud de considerar solo la experiencia comprobable.

Para ello, se dividirán los años de experiencia en tres segmentos y cada segmento está asociado a puntos ganados, ver matriz adjunta:

Años Experiencia	Puntos
0 a 10	25
10 a 25	60
26 o más años	100

AEO = Año experiencia del oferente
OMAE = Oferente Mayor Año de Experiencia

((AEO/OMAE)*100)*0.2 = Porcentaje Evaluación Experiencia (E.E.)

La experiencia del oferente será divida por la oferta de mayor experiencia evaluada, siendo el producto multiplicado por el porcentaje de evaluación, lo que te dará el puntaje obtenido por cada oferta según la formula siguiente:

8.4.- Total Evaluación.

(O.E + E.T. + E.E) = Total Evaluación

Dónde:
O.E. = Oferta Económica
E.T. = Evaluación Técnica
E.E.= Evaluación experiencia

9.- ADJUDICACION.

9.1.- La adjudicación se hará en la oportunidad señalada en el Itinerario por parte del Sr. Alcalde, seleccionando al proponente que presente la oferta más viable y conveniente al interés de la Municipalidad. No se podrá adjudicar esta licitación a una oferta que no cumpla con las condiciones y requisitos contemplados en estas bases como también aquellas que se encuentren inhabilitados para contratar las entidades, según lo contiene lo contiene el artículo 41 inciso 5 y 6 del reglamento de compras. Dicha adjudicación se efectuará por Decreto siendo notificada a través del Sistema de nformación, entendiéndose que todos los oferentes han tomado conocimiento del resultado de este proceso luego de 24 hrs. de ingresada la adjudicación al sitio www.mercadopublico.cl.

Luego de 10 días corrido de adjudicada la propuesta, se hará devolución de las garantías de seriedad de la oferta a todos los proponentes, con excepción del adjudicado y a los dos siguientes mejor calificados.

9.2.- La presente licitación será adjudicada a un solo oferente sin generación automática de Orden de Compra.

9.3.- El municipio se reserva el derecho a rechazar una o todas las ofertas mediante resolución fundada si así lo estimase más conveniente para el interés de la Corporación.

9.4.- Si algún oferente llegase a presentar dudas respecto a la adjudicación, esta será resuelta mediante un "Oficio de respuesta" · que se publicará en el portal.

9.5.- En caso que el proponente favorecido rechazare la Orden de Compra, el Municipio deberá hacer efectiva la Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta y proceder a readjudicar a otros de los oferentes evaluados o llamar a un nuevo proceso de licitación.

10.- CONTRATO:

10.1.- Se suscribirá un contrato entre el municipio y el oferente adjudicado, por el servicio licitado El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la I. Municipalidad de Cerrillos y contendrá lo señalado en las presentes B.A.G., Especificaciones Técnicas, Documentos Integrantes, Anexos y las obligaciones que el contratista asume de acuerdo a su Oferta.

10.2.- Previo a la firma del contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega de la garantía a que se hace mención en el punto N°11 de las B.A.G. en conformidad a lo indicado en el Reglamento de Garantías Municipal (DOCUMENTO ADJUNTO). Dicha entrega u omisión deberá ser comunicada a la Dirección de Asesoría Jurídica para los efectos que correspondan.

10.3.- Si el adjudicatario no presenta dicho documento antes de la firma del contrato, se hará efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta y el Alcalde podrá elegir a otro proponente seleccionado o proceder a realizar un nuevo llamado a licitación pública en estricto orden de prelación, sin perjuicio de emprender las acciones legales que correspondan.

10.4.- Si por causa imputable al proponente adjudicado, éste no concurre a firmar el contrato en Notaría, en la fecha y plazo estipulado por la Dirección de Asesoría Jurídica, la entidad licitante podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al Oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos contados.

10.5.- Una vez firmado el contrato, se devolverán las Garantía de Seriedad de la Oferta que aún retenga la Municipalidad en conformidad a lo señalado en el punto N°9.1 de las B.A.G.

10.6.- En el caso de ampliaciones del contrato, el concesionario deberá concurrir a la firma de ampliación del contrato en la fecha estipulada por la Dirección de Asesoría Jurídica, el incumplimiento de este punto será motivo de multa inmediata.

10.7.- Todos los gastos notariales o impuestos correspondientes al contrato serán de cargo del contratista.

11.- GARANTÍA DE EJECUCIÓN O DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Previo a la firma del contrato, el contratista garantizará el fiel cumplimiento del contrato, mediante una Boleta Bancaria de Garantía o Vale Vista extendida a nombre del Tesorero Municipal de Cerrillos, por un valor equivalente al 30% del monto total ofertado la que tendrá una vigencia no inferior a cuarenta y dos meses **(42),** contados desde la fecha de inicio del servicio, la que será devuelta la empresa al momento de la aprobación de la recepción final. La garantía deberá ser ampliada, si el plazo de ejecución de contrato se aumenta en conformidad a lo dispuesto en las presentes B.A.G.

La entrega de la garantía se hará al I.T.S de conformidad al artículo 5° del Reglamento de Garantía Municipal.

12.- INICIO DEL SERVICIO.

12.1.- Se considera como fecha de inicio del servicio, el señalado en el punto N°1.8. De estas B.A.G.

En el evento que la adjudicación o la firma del contrato no se efectúen en la fecha indicada por causa no imputable a la empresa adjudicada , la fecha de inicio será la indicada por el I.T.S. en el libro Manifold.

12.2.- Los servicios se ejecutarán a pedido de la I.T.S., de acuerdo al tipo de trabajo, cantidad y plazo propuesto, indicado en las Especificaciones Técnicas y en lo ofertado por la empresa adjudicada, así como mediante notificaciones escritas realizadas por el I.T.S.

12.3.- La empresa adjudicada será el único responsable de las consecuencias de los trabajos que realice ante la Municipalidad y frente a terceros. La Municipalidad no tendrá vínculo alguno con los trabajadores.

12.4.- La empresa adjudicada mantendrá un Libro Manifold a disposición de la I.T.S., donde ésta dejará estampadas, las observaciones y/o instrucciones que merezcan los servicios Este se encontrará en forma permanente en la Unidad de Informática.

12.5.- Los montos a rebajar por concepto de multas serán descontados de la factura respectiva, por nota de crédito, o de la garantía de fiel cumplimiento del contrato según corresponda.

12.6.- Todo daño de cualquier naturaleza, que con motivo de la ejecución del servicio se ocasione a terceros será de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicada

El Mandante no cancelará a la empresa adjudicad ningún gasto proveniente de daños o indemnizaciones producto de lo estipulado en el párrafo anterior.

13.- INSPECCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.

La Municipalidad será representada ante la empresa adjudicada por el funcionario municipal que se designe en el Decreto respectivo.

Le corresponderá al I.T.S.:

a) Formular todas las observaciones que le merezcan la ejecución del servicio, lo que deberá quedar registrado en el libro Manifold.
b) Verificar el cumplimiento de lo exigido en las B.A.G. y Especificaciones Técnicas
c) Visar los estados de pago de acuerdo a lo indicado en las B.A.G.
d) Cumplimientos de medidas de seguridad tanto para los trabajadores.
e) Las demás señaladas en las presentes Bases.

14.- DISPONIBILIDAD DE SUPERVIDOR

La empresa adjudicada deberá disponer de un supervisor, el que estará a cargo de coordinar los trabajos que demanda el cumplimiento del contrato y será el nexo operativo y administrativo de la empresa en la comuna. Deberá ser ubicable en forma permanente a través de un sistema de comunicación de telefonía celular o Mail Deberá presentarse ante el ITS del municipio, cuando una determinada situación lo amerite.

El Supervisor deberá reunir las siguientes competencias.

a) Ser profesional o técnico del área objeto de la presente licitación, deberá contar con experiencia demostrable en el rubro.

En caso de ausencia del Supervisor cualquiera sea el impedimento, la empresa adjudicada deberá designar un reemplazante que deberá cumplir con los requisitos señalados en las letras a) del párrafo anterior. La ausencia del supervisor será causal de multa.

15.- LIBRO MANIFOLD.

Se llevará un Libro Manifold, autocopiativo, en triplicado, foliado, proporcionado por La empresa adjudicada las veces que sea necesario durante todo el período que dure el contrato, el que deberá encontrarse permanentemente en el Data Center de la Municipalidad o en el lugar que determine el I.T.S.

La hoja original del Libro del servicio será distribuida semanalmente al Supervisor quedando las copias en poder del I.T.S..
El I.T.S. estampará los hechos más importantes que se produzcan durante la ejecución de la servicio, en especial el cumplimiento por parte de La empresa adjudicada de las especificaciones técnicas y de las obligaciones contraídas de acuerdo a las presentes B.A.G.

Quedarán estampadas todas las observaciones y resoluciones de la I.T.S. con la correspondiente firma del I.T.S. y el Supervisor por parte de la empresa . Para todos los efectos del contrato este libro se considerará como instrumento oficial y parte integrante del contrato.

Una vez concluido el contrato, el libro Manifold quedará en poder del mandante, para todos los efectos que correspondan.

16.- PROCEDIMIENTO PARA SANCIONES Y MULTAS.

La Municipalidad en caso de incumplimiento por parte La empresa adjudicada de una o más obligaciones establecidas en las bases y en el contrato, podrá aplicar multas, cobrar la garantía de fiel cumplimiento, terminar anticipadamente el contrato o adoptar otras medidas que se determinen, las que deberán encontrarse previamente establecidas en las bases y en el contrato.

Procedimiento de Multas

1.- La U.T. notificará las multas que correspondan mediante una Resolución fundada

2.- La empresa adjudicada tendrá derecho a apelar por concepto de la aplicación de multa(s)

3.- La empresa adjudicada tendrá derecho a apelar por concepto de la aplicación de la multa en un plazo máximo de 3 días y este plazo empezará a regir un día hábil posterior a la fecha de emisión de la Resolución de la multa.

4.- La apelación o descargo por la aplicación de multas se deberá presentar por escrito al Sr. Alcalde, con copia a la U:T..

5.-El Sr. Alcalde tendrá un plazo de 5 días hábiles para emitir el pronunciamiento respecto a la apelación.

6.- Será responsabilidad La empresa adjudicada dar cumplimiento satisfactorio de las falencias observadas por la I.T.S. a su costa, independiente del pago que conlleve la multa.

7.-Si se ratifica Resolución de multa la misma será publicada en Portal de Transparencia.

16.1.- El procedimiento para la aplicación de multas será el siguiente:

a) La detección de deficiencias y su solución será de responsabilidad La empresa adjudicada, sin perjuicio que dicha detección pueda ser efectuada tambien por el I.T.S.

b) La detección de deficiencias por parte del I.T.S. quedará registrada en el Manifold y será motivo de multa, sin perjuicio que el contratista deba tomar las medidas correctivas necesarias a fin de subsanar las deficiencias detectadas.

c) Detectada la deficiencia y/o incumplimiento y cursada la respectiva multa por el I.T.S., se comunicará con La empresa adjudicada para que corrija aquellos aspectos que han sido objetados e informe al I.T.S., dejando constancia de todo lo obrado por escrito en el Manifold.

d) La multa se entenderá como definitiva desde que venzan los plazos para recurrir de ella o desde que se notifique la resolución que se produce sobre ella.

e) Ejecutoriada la multa, se procederá a descontarla del pago de la factura más próxima que proceda efectuar.

16.2.- Se penarán las siguientes deficiencias y/o infracciones:

DESCRIPCIÓN DE MULTAS			
Items	Descripción	Referencia Especificaciones Técnicas	Multa UTM
1	El "No" considerar manuales según capacitaciones entregadas	Pto. N° .0	1
2	El "No" considerar un crecimiento aproximado al 10% anual de equipos que no están incluidos en el Anexo Inventario en su mayoría computador de escritorio.	Pto. N° .1	5
3	El "No" proporcionar al primer mes de inicio del contrato un software de tickets o reportes, y el no capacitar a los usuarios en este software.	Pto. N° .2	10
4	El "No" considerar el ordenamiento de rack dentro de los dos (02) primeros meses el Ordenamiento de cables de red, Pach panel, Pach Cord Rotulación, Certificación, Cambio de cinco (05) rack, o la entrega de un plano actualizado de la red.	Pto. N° .3	10
5	El "No" considerar un cronograma identificando las actividades o estados de avances chequeado y firmado conforme por el área de Informática.	Pto. N° .4	1
6	El "No" cumplimiento de herramientas básicas de trabajo, rotuladas y guardadas en una caja de herramienta.	Pto. N° 2.2	1
7	El "No" cumplimiento del etiquetado de acuerdo al esquema entregado por el área de informática, o mantener una planilla actualizada del inventario de los equipos.	Pto. N° 2.3	10
8	El "No" cumplimiento del previo acuerdo o calendarización de la actividad, con una periodicidad de 4 veces al año.	Pto. N° 2.4	10
9	El "No" considerar los puntos descritos como mínimo según lo estipulado en la mantención preventiva (es relevante el punto "j").	Pto. N° 2.6	10
10	El "No" considerar personal adicional para la mantención preventiva	Pto. N° 2.9	5

11	El sobrepasar el plazo máximo de entrega de los informes técnicos por concepto de fallas no reparables.	Pto. N° 3.0	1
12	El "No" disponer de un número telefónico, email y el nombre del(a) encargado(a) responsable.	Pto. N° 3.3	5
13	El "No" considerar la entrega de equipos de remplazo o el documento entregado a informática visado conforme.	Pto. N° 3.6	10
14	El "No" considerar los equipos de reemplazo sean iguales o superiores características técnicas a las del equipo que se reemplaza.	Pto. N° 3.8	5
15	El "No" disponer de dos (02) técnico de soporte continuo residente en el municipio a jornada completa de 08:30 a 17:33 y un supervisor.	Pto. N° 4.0	10
16	El "No" cumplimiento según solicitud de un cambio de técnico residente o con un plazo de un mes (01).		10
17	El "No" considerar un vehículo en forma permanente o no tener los documentos al día.		10
18	El "No" considerar al personal "Help Desk" o vehículo, para las campañas y eventos en horarios fuera de lo establecido.		10
19	El "No" realizar las funciones de soporte, del personal de "Help Desk"	Pto. N° 4.1	10
20	El "No" proporcionar un software licenciado para recuperar información o capacitar al personal de informática en el uso del software en cuestión.	Pto. N° 4.2	5
21	El "No" considerar la responsabilidad por mantener la confidencialidad de la información de los datos que maneja la Municipalidad	Pto. N° 4.3	10
22	El "No" considerar técnicos especialistas sin Currículum o estudios relacionados (Titulados o cursando carrera) o certificados de estudios o sin la conformidad de informática de la municipalidad.	Pto. N° 4.5	10
23	El "No" considerar el perfil técnico del personal Help Desk	Pto. N° 4.6	10
24	El "No" cumplimiento de capacitación al personal "Help Desk" a lo menos una vez al año. e informando a informática el temario, institución y personal a ser capacitado.	Pto. N° 4.7	5
25	El "No" cumplimiento de proporcionar uniformes o cantidad al personal Help Desk.	Pto. N° 4.8	5
26	El "No" considerar un supervisor o no estar disponible los requerimientos de la unidad de informática, o exceder el tiempo de respuesta, o chequear que el contrato sea bien cumplido, o no contar con el estimado de 10 horas mensuales de supervisión.	Pto. N° 4.9	10
27	El "No" considerar un profesional acorde para dar solución a las distintas emergencias.	Pto. N° 5.0	10
28	El "No" considerar capacitación al personal de la unidad de informática en forma constante en plataforma virtual.	Pto. N° 5.0	10
29	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. N° 5.1	5
30	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. N° 5.2	5

31	El "No" considerar que el correo debe permitir, visualizar y buscar a través del nombre de usuario, correo institucional y alguna información adicional que permita identificar el usuario de destino.	Pto. N° 6.0	10
32	El "No" considerar mantener el equipamiento libre de virus, spam, malware, etc.,	Pto. N° 7.1	10
33	El "No" cumplimiento de la instalación de un antivirus con licencias del tipo Pro, (no se aceptan versiones free) o la responsabilidad de administrar el antivirus o decidir la solución que más le acomode, de acuerdo a su experiencia.	Pto. N° 7.2	10
34	El "No" considerar la mantención del servicio de fibra, tranceivers, puntos de red de comunicación o no identificar, informar y reparar las fallas o interrumpir el servicio por un tiempo mayor a 4 horas.	Pto. N° 8.1	10
35	El "No" disponer del personal técnico en terreno sin costo para el municipio, sin límite de tiempo ni horario hasta subsanar la eventualidad, o no facilitar un equipamiento de reemplazo mientras se procede al recambio.	Pto. N° 9.0	10
36	El "No" considerar a lo menos 2 instalaciones de puntos de red, con su rotulación y certificación mensualmente y acumulables al siguiente mes, hasta el término del contrato.	Pto. N° 10.2	5
37	El "No" considerar un catastro y ubicación al día de los switches y todos los componentes de la red incluidos routers, puntos de acceso inalámbricos, etc.	Pto. N° 10.3	10
38	El "No" cumplimiento en el primer semestre, certificar la totalidad de los puntos que conforman la red y entregar un informe a plena conformidad de la unidad informática del estado actual.	Pto. N° 10.4	5
39	El "No" cumplimiento de proporcionar soporte de red o asistencia técnica en terreno con personal especializado.	Pto. N° 11.2	10

El municipio se reserva el derecho de contratar con terceros a costa del contratista, por trabajos abandonados por la empresa en forma parcial o total, por 72 o más horas, habiendo notificación escrita por la I.T.S. de reiniciarlas, más un cargo del 25% correspondiente a gastos administrativos. El gasto que signifique la contratación a que se refiere este párrafo, será descontado de la factura que corresponda, nota de crédito emitida por el contratista o de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Las multas que se cursen son sin perjuicio de las demás indemnizaciones que en derecho correspondan

17.- SUBCONTRATACIÓN.

El contratista podrá subcontratar parte de la obra y/o servicio (s) en conformidad a las normas establecidas en la Ley N°20.123 y su respectivo reglamento.

No obstante lo anterior, el contratista deberá declarar en el **FORMATO N°5** la existencia o no de subcontratación. En el caso de no existir ésta al momento de presentar la oferta, en el momento de la firma del contrato o en el periodo que se desarrolle el servicio y el subcontratista se vea en la necesidad de subcontratar deberá informar al municipio de esta situación por escrito, a través del ITO, esto se hará previo a la presentación de su factura. El no cumplimiento de lo antes expuesto, será de causal de multa.

18.- MODALIDAD DE PAGO.

El monto de las multas deberá ser comunicado a la empresa adjudicada a lo menos con 3 días de anticipación a la entrega de la factura respectiva a fin que estas sean descontadas de conformidad con lo dispuesto en los puntos N°12.5 y N°16 de las B.A.G.

La devolución de las Garantías se realizarán al término del plazo señalado en el punto N°11 previo al informe favorable de la I.T.S.

19.- AUMENTO DEL SERVICIO

El municipio se reserva el derecho de aumentar o disminuir hasta por un 30% el contrato ya sea en lo relativo al servicio , montos y/o plazos, siempre y cuando existan razones técnicas y presupuesto calificadas por la I.T.S. y en los términos ofrecidos al momento de la apertura de las ofertas. El aumento se efectuará una vez que el Sr. Alcalde lo autorice mediante el Decreto Municipal respectivo a excepción de lo indicado en el inciso segundo del punto N°1.7 de las B.A.G.

20.- CASO FORTUITO.

Si durante la ejecución del servicio se produjeren atrasos parciales ocasionados por fuerza mayor o casos fortuitos (definido en el Código Civil), la empresa adjudicada deberá registrarlos en el libro Manifold dentro de la jornada de trabajo en que se produzca el hecho. El I.T.S. estudiará las razones invocadas por el contratista para justificar el o los atrasos y resolverá la aceptación o rechazo del plazo sin ulterior recurso.

21.- PLAZOS.

Las interrupciones que puedan experimentar el servicio como consecuencia del rechazo por parte del I.T.S. de materiales, de ejecución defectuosas de servicio y/o no sujeción a las Especificaciones Técnicas, no constituyen justificación para ampliar el plazo de vencimiento del servicio.

22.- TERMINO DEL CONTRATO.

La Municipalidad de Cerrillos podrá poner término definitivo al contrato en cualquier momento y sin derecho a indemnización alguna para a la empresa adjudicada en el evento de verificarse cualquiera de las siguientes causales:

a) Si ha disminuido el ritmo de trabajo de forma tal que se haga imposible cumplir para a la empresa adjudicada con los plazos propuestos de ejecución, indicados en el itinerario de la presente propuesta, debidamente calificada por la I.T.S.
b) Si no ha concurrido a la firma de modificaciones al contrato por aumento o ampliación del mismo, en el plazo de tres (3) días desde la fecha señalada por la Dirección de Asesoría Jurídica, en el lugar indicado por ésta.

c) Si no ha comenzado el servicio dentro del plazo fijado en los documentos del contrato o lo ha suspendido por tres o más días, habiendo requerimiento por escrito de la I.T.S, de iniciarlo o continuarlo; sin a la empresa adjudicada haya justificado su actitud.

d) Si no ha solucionado, dentro de los dos días después de haber sido notificado por escrito por la I.T.S., la reparación de los trabajos observados sin perjuicio de las multas que se le apliquen.

e) Si a juicio de la Municipalidad, no está ejecutando el servicio de acuerdo con el contrato o en forma reiterada o flagrante no cumple con las obligaciones estipuladas en las B.A.G. y Técnicas de esta Propuesta.

f) Fuerza Mayor o caso fortuito.

g) Se podrá terminar anticipadamente el contrato por mutuo acuerdo de las partes.

h) Por insolvencia, quiebra o cesación de pago.

22.1.-Procedimiento y plazos para descargos del contratista

EL procedimiento es en base al artículo 79 ter,. Del Decreto N°250/2004 que aprueba el reglamento de la Ley N° 19.886.

Serán comunicadas por escrito por el Inspector Técnico al Contratista mediante carta certificada a su domicilio o en forma personal. El Contratista tendrá un plazo de 10 días hábiles para formular sus descargos por escrito al Inspector Técnico.

a) En el evento que los hechos alegados a la empresa adjudicada no le consten al Inspector Técnico, podrá ordenar la apertura de un período de prueba, por un plazo no superior 30 días ni inferior a 10 días hábiles, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes, según la complejidad del tema técnico.

b) El Inspector Técnico sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada.

c) Será admisible cualquier medio de prueba siendo apreciada en conciencia.

d) El ITO deberá hacer una propuesta al Director o Jefe de la Unidad Técnica a fin que resuelva sobre el asunto.

e) La resolución deberá ser dictada dentro del plazo de 20 días hábiles y notificada, ya sea de forma personal o por carta certificada al domicilio de El Contratista.

f) En contra de esta resolución se podrá interponer los recursos establecidos en la ley N° 19880. Esto es recurso de reposición y/o jerárquico, en subsidio, dentro de 5 días hábiles posteriores a la notificación de la referida resolución. Estos recursos deberán fallarse en un plazo no superior a 30 días hábiles.

g) Si se ha deducido recurso jerárquico, el señor Alcalde deberá oír previamente al órgano recurrido el que podrá formular sus descargos por cualquier medio, escrito o electrónico. Su fallo deberá realizarse en un plazo no superior a 10 días hábiles.

23.- CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LABORALES.

Será responsabilidad del contratista el pago total de las imposiciones, la retención y pago de los impuestos y en general el cumplimiento de las leyes sociales y tributarias con relación al personal que contrate, lo que deberá ser acreditado mes a mes al presentar la factura del pago, acompañando los siguientes documentos:

a) Nómina de los trabajadores dependientes involucrados en la faena en e periodo de ejecución del servicio.

b) En caso que en dicho periodo se hubiese puesto término a la relación laboral de uno o más trabajadores, se deberá acompañar copia autorizada del respectivo finiquito o copia autorizada ante notario del aviso enviado a la Inspección del Trabajo que corresponda y que de cuenta del término de la relación laboral.

c) Copia de los recibos de pago de remuneraciones canceladas y firmadas por los trabajadores involucrados en la faena.

d) Copia de las planillas de pago de cotizaciones previsionales y de salud del personal contratado.

e) Copia del comprobante de pago de cotizaciones a algún organismo administrador del seguro de la Ley N°16.744 (Mutuales).
f) Fotocopia del registro de asistencia del periodo.

g) Certificado de la Inspección del Trabajo que señale que no existen reclamos pendientes en contra del contratista por deudas previsionales y/o de remuneraciones de los trabajadores asignados a la comuna, en el mes anterior al que se están cobrando los servicios, certificado que será eximido de presentar el primer mes de prestación de ejecución de los servicios.

Entre la municipalidad y el personal contratado, no existirá vínculo alguno de subordinación o dependencia.

24.- DOMICILIO.

Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECPLAN

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 1

DECLARACIÓN SIMPLE DE IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE.

Nombre de la Empresa: .....

Años de experiencia en el rubro: .....

Razón Social: .....

R.U.T. de la Empresa: .....

Nombre Representante Legal: .....

RUT del Representante Legal: .....

Dirección:.....

Comuna: .....

Teléfonos: .....

Fax: .....

Correo Electrónico.....

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

CERRILLOS,.....2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 2

DECLARACIÓN SIMPLE PARA PROPUESTAS

Nombre de la Empresa: .....

Dirección: .....

Teléfono: .....

Nombre Represente Legal: .....

Cédula de Identidad: .....

Declaro lo siguiente:

a) Conocer y aceptar las condiciones establecidas en las Bases Administrativas Generales, Especificaciones Técnicas de la Propuesta y documentos anexos.

b) Haber estudiado todos los antecedentes de la Propuesta, de las Bases Administrativas Generales, Especificaciones Técnicas de la Propuesta y verificado su concordancia entre sí y conocer las normas legales vigentes al respecto.

c) Haber tomado conocimiento de la topografía del terreno y todas las condiciones actuales y las demás características que incidan directamente en la ejecución de la obra.

d) Haber considerado en la oferta económica, todos los gastos necesarios para la ejecución del proyecto, de acuerdo a las Bases Administrativas Generales de la Propuesta, Especificaciones Técnicas y todos los documentos incluidos en la oferta.

e) Por lo expuesto autorizo a la I. Municipalidad de Cerrillos para efectuar el cobro de inmediato de las Garantías establecidas en las Bases Administrativas Generales de esta Licitación, sin perjuicio de las acciones legales que inicie frente a cualquier situación no prevista, para el normal desarrollo del servicio.

f) "No podrán suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco".

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 3

DECLARACIÓN SIMPLE

Yo,....., en representación de la Empresa.....R.U.T.:.....acepto las presentes Bases y garantizo la veracidad y exactitud de todas mis declaraciones.

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 4

DECLARACIÓN SIMPLE

Yo,.....en representación de la empresa.....R.U.T....., declaro reconocer que la decisión de la Municipalidad es privativa y definitiva, considerando que la adjudicación es el resultado de un estudio y evaluación de las aptitudes técnicas, económicas, financieras y empresariales en general de cada uno de los oferentes con relación al aspecto específico de la prestación del servicio objeto de la presente licitación.

_____

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 5

DECLARACION SIMPLE RESPECTO A SUBCONTRATACIONES.

Yo,....., en representación de la Empresa .....RUT..... vengo en declarar que el servicio a contratar, objeto de la presente licitación pública, se realizará :

_____ Incluyendo subcontrataciones.
_____ No incluyendo subcontrataciones.

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 6; LEY 20.285

De acuerdo a lo establecido en la Ley 20.285, Ley de Transparencia, se debe incluir obligatoriamente el listado de Socios de la Empresa.

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 7

DECLARACION SIMPLE LEY 20.238

Nombre de la Empresa: .....

Dirección: .....

Teléfono: .....

Nombre Represente Legal: .....

Cédula de Identidad: .....

Declaro lo siguiente:

Conocer el contenido y alcance de la Ley Nº 20.238, en el sentido de haber dado cumplimiento a las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores a su cargo y el fiel y oportuno cumplimiento del contrato definitivo, durante los dos últimos años, tal que:

- **No ha sido condenado por prácticas antisindicales.**
- **No tiene saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones previsionales.**
- **No ha cometido infracciones a los derechos fundamentales del trabajador.**

NOMBRE Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

DECLARACION JURADA SIMPLE.

ANEXO Nº 8

Yo,.....en representación de la empresa..... R.U.T....., vengo en declarar que no se encuentra afecta a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 6 de la ley Nº 19.886.

Conocido que, los contratos celebrados con infracción a lo dispuesto en este inciso serán nulos y los funcionarios que hayan participado en su celebración incurrirán en la contravención al principio de probidad.

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

CERRILLOS,.....2016

I. MUNICIPALIDAD DE CERRILLOS
SECPLAN

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

DECLARACION JURADA SIMPLE.

ANEXO Nº 9

NOMBRE DEL PROPONENTE O RAZÓN SOCIAL:

OBRA CONTRATADA	*MANDANTE*	*MONTO CONTRATO (INCLUIDOS LOS AUMENTOS) $*	*SALDOS POR EJECUTAR $*
Totales	*$*		*$*

***(1)** 20% de la suma total de los Saldos Por Ejecutar*	*$*
***(2)** Patrimonio (Anotar el valor correspondiente al Patrimonio, consignado en el Balance Clasificado, acumulado al mes anterior del llamado a propuesta)*	*$*
CAPITAL REAL DISPONIBLE PARA LA OBRA (2)-(1)	*$*

I.	***DEL CAPITAL EXIGIBLE SEGÚN BASES GENERALES***	
a)	*OFERTA ECONÓMICA TOTAL (IVA INC.)*	*$*
b)	*20% DE LA OFERTA ECONÓMICA TOTAL (IVA INC.)*	*$*

El Capital Real Disponible para la Obra debe ser igual o superior al 20% de la Oferta Económica Total (IVA incluido)

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL

En _____, a __ del mes_____ del año_____

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 10

DECLARACIÓN SIMPLE

Yo,....., en representación de la empresa..... R.U.T....., declaro que a nuestra empresa no le han sido terminados contratos con municipios, entidades públicas y/o privadas en forma anticipada o rescindidos en los últimos dos (2) años.

NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

PROPUESTA PUBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD CERRILLOS"

ANEXO Nº 11

DECLARACION JURADA SIMPLE

DECLARACIÓN SIMPLE DE LISTADOS DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN.

ENTIDAD MANDANTE	NOMBRE DEL PROYECTO	MONTO PROYECTO $	SALDO FEBRERO 2016	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO

El oferente deberá indicar expresamente si no tuviese contratos vigentes.

_____

_____
NOMBRE Y FIRMA DEL
REPRESENTANTE LEGAL

Cerrillos,..... 2016

_____

PROPUESTA PÚBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL

MUNICIPALIDAD, CERRILLOS".

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (EETT)

I N D I C E

1.- GENERALIDADES 02
2.- MANTENCIÓN PREVENTIVA 04
3.- MANTENCIÓN CORRECTIVA 06
4.- SOPORTE HELP DESK 07
5.- SOPORTE DE SERVIDORES Y OTROS 10
6.- CORREO 12
7.- ANTIVIRUS 13
8.- COMUNICACIONES 13
9.- EMERGENCIAS Y OTROS 13
10.- CABLEADO Y SWITCHES 14
11.- RED 14
12.- DEL EQUIPO DEL PROPONENTE 15
13.- EXPERIENCIA DE LA EMPRESA 15
14.- ANEXO DE REDES 16
15.- DESCRIPCIÓN DE MULTAS 21

1.- GENERALIDADES:

La oferta de los proponentes debe considerar el servicio de mantención preventiva y correctiva del parque computacional de la Municipalidad (equipos), durante todo el período de vigencia del contrato y deberá comprender la ejecución de todas las tareas y acciones necesarias para cumplir con el objetivo de disponibilidad continua de los equipos, manteniendo un nivel adecuado de operación, reparando los daños que puedan experimentar en su uso normal.

Se debe entender por "equipos"; Computador de escritorio, Notebook, Impresoras locales, Scaner, Rack, entre otros.

Toda acción realizada por el adjudicatario por estas mantenciones, necesariamente debe ir acompañada por un informe técnico describiendo las tareas realizadas (causa y solución), este debe estar firmado por el técnico residente, por el usuario (si aplica), así como también visado por el departamento de informática de la municipalidad.

Los costos asociados por toda mantención originados por esta propuesta pública serán a de cargo de la empresa adjudicada.

El adjudicatario debe proporcionar el formato de reporte el cual debe estar en conformidad por informática de la municipalidad, de lo contrario se entregará el formato a ser utilizado.

Las capacitaciones que realice la empresa adjudicada, debe ir acompañada con manuales orientados a la unidad de informática de la municipalidad.

1.1 La Municipalidad de Cerrillos cuenta con una dotación total aproximada de 700 equipos de escritorios, adicionalmente hay un parque de notebooks, impresoras, escáner, servidores etc., funcionando e instalado en red local municipal que se ubican en varias dependencias de la municipalidad, individualizados en Anexo Inventario adjunto (planilla Excel), equipamiento al que actualmente se le realiza mantención. Para esta propuesta se debe considerar un crecimiento aproximado al 10% anual más de equipos que no están incluidos en el Anexo Inventario en su mayoría computador de escritorio, con una data no mayor de dos años y que forman parte de la propuesta.

La mayoría de los equipos se encuentran en las sedes de:

- ✓ Piloto Lazo,
- ✓ Hortensias,
- ✓ Lo Errazuriz,
- ✓ La Primavera,

En menor medida los otros equipos se encuentran en las sedes: (unidades aproximadas)

- Sede Social Cardenal Raúl Silva Henríquez (10 equipos).
- Biblioteca Municipal (10 equipos).
- Centro Cultural Tío Lalo Parra (10 equipos).
- Casa del Dirigente (10 equipos).
- CAP (5 equipos).
- Gimnasio Municipal (2 equipos).
- Estadio Municipal (5 equipos).
- COSAM/OPD (10 equipos).
- Otras sedes Sociales: (10 equipos).

1.2 La empresa adjudicada debe proporcionar en el primer mes del inicio del contrato, un software que genere tickets o reportes, a través del cual los usuarios informen las fallas de sus equipos de trabajo. La empresa adjudicada deberá capacitar a plena conformidad de los usuarios de la red municipal, el buen uso de este software. Esta información debe quedar registrada y visada por los usuarios, la empresa adjudicada, y por la unidad de informática de la municipalidad.

Este software (Ticket o reporte) deberá permitir la impresión de reportes estadísticos, por usuario, tipo de falla y por derivación.

Cada trabajo realizado deberá ser debidamente registrado en una orden de trabajo y mensualmente estas deberán acompañar a la factura correspondiente.

1.3 Como primera etapa de ejecución, la empresa adjudicada deberá realizar en las dependencias municipales las siguientes tareas.

- Ordenamiento Piloto lazo este comprende los siguientes sectores:
  - Rack sala de servidores
  - Rack sala de comunicaciones
  - Rack personal
  - Rack Sala secplan
  - Rack edificios modulares
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento Las Hortensias Nº400 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack Juzgado Policía Local
  - Rack licencia de Conducir
  - Rack Derechos de aseo
  - Rack Sala informática
  - Rack Corporación Asistencia Judicial.
  - Rack Concejal.
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento Lo Errazuriz 1460 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack Secretaría
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento La Primavera 1430 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack de comunicaciones
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

Como solución mínima dentro de los dos (02) primeros meses se debe considerar Ordenamiento de cables de red, Pach panel, Pach Cord Rotulación, Certificación, Cambio de cinco (05) rack, (como ejemplo, existen Switch que son más grande que el rack) y así como también la entrega de un plano actualizado de la red.

1.4 Para ello se deberá planificar en conjunto con el área de informática de la municipalidad, un cronograma identificando las actividades y estados de avances. Cada estado de avance deberá ser chequeado y firmado conforme por el área de Informática de la municipalidad.

La no conformidad de la entrega del o los estados de avance por parte del área de informática significará rehacer lo solicitado, considerando el mismo tiempo de entrega estipulado en el párrafo anterior.

1.5 La municipalidad se reserva el derecho de modificar el contrato ya sea disminuir, ampliar o en su defecto requerir un contrato complementario y/o conexo, para controles de cambio hasta por un veinte por treinta por ciento (30%) del total del monto anual contratado, solamente en caso debidamente justificado o por causas fortuitas o de fuerza mayor.

1.6 Al término de contrato la empresa adjudicada **debe** participar obligatoriamente, sin costo para el municipio, en la entrega documentada de información entre la empresa saliente y entrante, con el objetivo de mantener sin interrupción el funcionamiento de la municipalidad.

La empresa saliente, después del término de contrato **debe** prestar toda colaboración solicitada por la empresa entrante, frente a información ambigua que no permita la continuidad en el funcionamiento de la municipalidad.

2.- MANTENCIÓN PREVENTIVA

Tiene por objetivo ejecutar, programadamente, acciones técnicas tendientes a mantener los "equipos", en condiciones de funcionamiento normal, minimizar la probabilidad de fallas y mantener la continuidad operacional.

2.1 Se entenderá que un Computador de escritorio o Notebook, sujeto a mantención preventiva, está integrado por los siguientes componentes: Unidad Central de Procesos con sus partes y piezas componentes (CPU), Monitor, Teclado y Mouse.

2.2 La empresa adjudicada deberá contar con sets de herramientas básicas de trabajo al momento de inicio del servicio, como juego de destornilladores, juego de perilleros, grapadora, rotuladora, sopladora y cualquier otro adicional que tenga referencia con la mantención preventiva de los equipos. Estas herramientas deberán estar rotuladas y guardadas en una caja de herramienta proporcionada por el adjudicatario en dependencias del data center de la municipalidad.

2.3 El proveedor adjudicado deberá considerar dentro de la mantención preventiva el etiquetado de acuerdo al esquema entregado por el área de informática, de todo el equipamiento computacional que forma parte de esta propuesta, una vez rotulado, el proveedor deberá mantener una planilla actualizada. A la empresa adjudicada se le entregara e formato correspondiente. Además considerar la impresora y el papel para el etiquetado.

2.4 El servicio de mantenimiento preventivo de los "equipos" se efectuará en las dependencias de La Municipalidad, previo acuerdo y calendarización de la actividad, con una periodicidad de 4 veces al año. La coordinación de la actividad se realizará a través del unidad de Informática, quién actuará como contra-parte. Las fechas serán

definidas previamente por parte de informática e informado con a lo menos 3 semanas de antelación.

2.5 La disponibilidad de horario para efectuar las tareas de mantenimiento preventivo será el comprendido entre las 08:30 y 17:33 horas, en días hábiles de lunes a viernes, sólo excepcionalmente se podrá extender el horario, si así lo estima conveniente la contra parte Municipal informática.

2.6 El servicio de Mantención Preventiva para los "equipos" deberá considerar como mínimo:

a) Limpieza interna del equipo, mediante máquina sopladora, para retirar el polvo acumulado.

b) Las cabezas lector grabadoras de las unidades de CD y DVD, deben ser tratadas con los insumos disponibles en el mercado y que deberá proveer el personal técnico de la empresa adjudicada.

c) Las tarjetas, conectores de dispositivos de discos, y tarjetas en general, se tratarán con limpia contactos.

d) Los teclados, parlantes y Mouse se limpiarán externamente y si corresponde se efectuará limpieza general de contactos.

e) La limpieza externa de los gabinetes de la C.P.U. y del monitor se efectuará con paños que no desprendan residuos y líquido o espuma que no dañe las pantallas ni la estructura plástica y/o metálica de los equipos.

f) Respecto a las impresoras, estas deben ser limpiadas interna y externamente, se deberá destapar y soplar a alta presión a fin de sacarle todas las partículas de polvo y papel adheridas en el transcurso del tiempo, tanto a las tarjetas lógicas como a las partes servo mecánicas que contengan las impresoras. Además deben ser lubricadas, revisadas y calibradas todas aquellas partes que sean necesarias según los manuales de servicio. Deben ser cerradas y limpiadas externamente e imprimir páginas de prueba.

g) Respecto a los scaner, deberán ser limpiados externamente, incluyendo el cristal de la cama plana.

h) Respecto a los rack, deberán ser limpiados externamente y soplado su ventilador.

i) Respecto a los switch, deberán ser soplados y limpiados externamente en caliente.

j) Se deberá mantener en el data center de la municipalidad un Stock permanente de lo siguiente:

- 7 Teclados.
- 7 Mouse.
- 7 Grabadores.
- 7 Tarjetas de red.
- 3 Computador de escritorio.
  (Sistema operativo windows7, office, antivirus "según punto 7", Ram 4 gbs, disco duro de 500 gbs, tarjeta red de 100,)
- 7 Fuentes de poder.
- 3 Impresoras Láser con sus tóner. (monocromática).

2.7 Para verificar el estado de los equipos post-mantención, el técnico encargado deberá, en presencia del usuario:

a) Encender el equipo y realizar prueba de funcionamiento del mismo.

b) Verificar lectura y/o escritura en la unidad de C.D. Si el usuario cuenta con el insumo adecuado, deberá probar grabación.

c) Verificar correcto funcionamiento de la salida paralela y de la impresora.

d) Correcto funcionamiento de tarjeta de red, a través de pruebas de conexión a Internet, correo electrónico y pruebas de Ping.

e) Deberá incluir capacitación de sistema de reporte o ticket, esta deberá ser de plena conformidad de los usuarios registrado en formularios de satisfacción. Este formulario es entregado por el área de informática de la municipalidad.

2.8 Por cada equipo o grupos de equipos correspondientes a una misma dependencia, el técnico encargado generará un reporte de mantención en donde consignará la identificación del equipo, las tareas efectuadas y el resultado final, aprobado por el usuario con su firma estampada en el reporte, entendiéndose la conformidad del usuario respecto al servicio. Dicho documento será entregado al usuario responsable y copia del mismo se hará llegar al Depto. Informática.

2.9 La mantención preventiva deberá ser realizada por personal adicional de la empresa adjudicada.

3.- MANTENCION CORRECTIVA

La mantención correctiva comprende la reparación o recambio de partes y piezas defectuosas de los "equipos" para permitir su operación normal. Se excluye de esta mantención las fallas no reparables de los equipos causadas por mal uso de los usuarios (golpes, derrame de líquido, manipulación inadecuada), así como robos.

El plazo máximo de entrega de los informes técnicos que debe generar la empresa adjudicada, cuando se enfrenten a fallas no reparables será de 48 horas, contadas desde que se abre el reporte por falla.

3.1 No se consideran parte del servicio prestado los insumos y suministros, tales como: cintas de impresora, cabezales de impresoras, papel, tóner, los que serán de cargo del Mandante. Del mismo modo cuando por consideraciones técnicas, la Municipalidad de Cerrillos decida efectuar mejoras a los equipos, la instalación de las partes y piezas corresponderá a la empresa adjudicada.

3.2 Para efectos de hacer efectiva la mantención correctiva, el proponente deberá indicar el procedimiento para reportar una falla, este debe estar en plena conformidad del área de informática de la municipalidad, de lo contrario se deberá proceder según los procedimientos internos.

3.3 El oferente deberá disponer al menos un número telefónico, email y el nombre del(a) encargado(a) responsable. Se evaluará positivamente la entrega de un celular (gama media con plan de minutos para la unidad de Informática de la municipalidad), así como una Mesa de Ayuda telefónica o soporte vía Internet.

3.4 Por parte de la Municipalidad de Cerrillos se designará un único ente válido y autorizado para efectuar solicitudes de mantención correctiva. Para todos los efectos la contraparte técnica, radica en la unidad informática.

3.5 Las reparaciones o recambios se efectuarán de preferencia en las dependencias de La Municipalidad, sin embargo dependiendo de la magnitud del problema, la empresa podrá retirar el equipo, sujetándose a las normas internas para estos efectos. Los costos por retiro, traslado y devolución del equipo, serán de cargo de la empresa adjudicada. Una vez que el equipo es retirado de las dependencias de la Municipalidad, el proponente es responsable por eventuales pérdidas o deterioros adicionales del mismo, debiendo en este caso reponer el equipo.

3.6 Para efectos de mantener la disponibilidad continua de los equipos, el proponente deberá considerar la entrega de tantos equipos de remplazo como equipos mantenga en reparación, ya sea en el mismo laboratorio del data center de la municipalidad o en su propio laboratorio. Una vez resuelta la falla técnica el proponente debe retirar el equipo de su propiedad, previa verificación del correcto funcionamiento del equipo reparado y con la configuración y carga completa de los datos que corresponda. Para esto el proponente además de sus controles internos deberá realizar un checklist según documento entregado por informática de la municipalidad y este documento debe ser visado conforme por el área de informática.

3.7 Si la empresa adjudicada decide cambiar un equipo, este deberá ser por la misma marca manteniendo las mismas características del equipo obsoleto.

3.8 Los equipos entregados provisoriamente en reemplazo de los que presenten fallas, deberán ser funcionalmente compatibles y de iguales o superiores características técnicas a las del equipo que se reemplaza, no siendo necesariamente de la misma marca y modelo.

4.- SOPORTE – HELP DESK

Para efectos de mantener un adecuado nivel de servicio es necesario que la empresa adjudicada, incorpore en su oferta técnica la disponibilidad de dos (02) técnico de soporte continuo, residente en el municipio a jornada completa de 08:30 a 17:33 y un supervisor.

Los técnicos residentes deben contar con los perfiles y las atribuciones suficientes para resolver en terreno y de inmediato los problemas críticos, especialmente aquellos relacionados con el Software básico. Además deberán tener la capacidad para efectuar el remplazo de partes y piezas en los equipos, carga de sistemas operativos, configuración de equipos, configuración de correo electrónico, entre otros. Mayores detalles se describirán en Soporte – HelpDesk, características deseadas de dichos técnicos.

Estos técnicos deberán desempeñar y dar cumplimiento a las diversas labores de Soporte que se dan en ámbito computacional de la Municipalidad , tales como: carga de sistema operativo, carga de programas de escritorio, restauración de información desde respaldos del usuario, recuperación de información desde discos, configuración de

equipos, configuración de sistema operativo, configuración de impresoras, chequeos de configuración del sistema operativo y traspasos de información entre equipos, cambio de partes y piezas, respaldo de información de acuerdo a la estructura del usuario, conocimientos básicos de red, conocimientos en instalaciones de red y cableado, entre otros.

El municipio a través de la Unidad de Informática puede solicitar el cambio del técnico residente, por razones de buen servicio el que debe cumplir con el mismo perfil del anterior. Para esto la empresa adjudicada tendrá un plazo de un mes (01) desde el momento de la notificación.

El técnico saliente deberá realizar un periodo de inducción de una (01) semana, al técnico entrante, bajo la supervisión de la unidad de informática.

La empresa adjudicada deberá considerar un vehículo a disposición permanente de la unidad de informática en el horario de jornada laboral. Este vehículo debe tener los documentos al día que solicita el ministerio de transporte,

La empresa adjudicada deberá considerar la participación del personal ("Help Desk") así como el vehículo, para las campañas y eventos en horarios fuera de lo establecido como horario de jornada laboral. Entiéndase como fuera del horario laboral, de lunes a viernes después de las 18:33 hrs, así como también sábados y domingos las 24 horas. Los costos asociados son de responsabilidad de la empresa adjudicada.

Los técnicos (Help Desk) serán evaluados según la cantidad de ticket cerrado en razón de ticket abiertos por los usuarios en períodos semanales. El cálculo de eficiencia será evaluado al 90% de eficiencia.

4.1 FUNCIONES SOPORTE:

- Orientación al usuario en manejo computacional.
- Orientación al usuario en el manejo de procesadores de Texto, planillas electrónicas, archivos .Ppt, envió y recepción de adjuntos, traspaso de información a medios magnéticos, entre otros.
- Coordinación con los técnicos que realizan las Mantenciones Preventiva / Correctiva.
- Revisión y Reparación de desperfectos en impresoras ó en Pc's
- Revisión y Reparación de fallas en Sistemas Operativos, Programas ó Antivirus.
- Configuración e instalación de redes
- Confeccionar chicotes de red
- Instalación / Configuración de Programas del Municipio
- Orientación al usuario en los programas de uso institucional.
- Formateo y Reinstalación.
- Configuración de equipos y programas.
- Configuración e instalación de impresoras.
- Configuración de Correos electrónicos y de Contactos.
- Detección y eliminación de Virus, espías, troyanos, malware, etc.
- Levantamiento completo de los equipos y dar recomendaciones para la actualización del Hardware y software.
- Realizar configuraciones y migración de equipos.
- Mantener actualizada la planilla de inventario
- Identificar y canalizar a través de los conductos establecidos sobre las necesidades particulares de los usuarios internos.
- Gestionar las garantías de la plataforma de escritorio ("Equipos")
- Mantener contacto con el área de abastecimiento para gestionar la garantía de los ("equipos").
- Instalación y configuración de servidores de archivos.

- Implementación de sistemas de respaldo.
- Realizar Informes Mensuales y Resúmenes
- Coordinación entre la I. Municipalidad y la empresa adjudicada
- Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos sobre la utilización del software y hardware institucional.
- Respaldar información de los equipos a reparar y/o cambiar.
- Trabajar bajo los procedimientos descritos por el área de informática.

4.2 La empresa adjudicada deberá proveer a la unidad informática un software licenciado al primer semestre desde el inicio de ejecución del servicio, por el periodo que dure el contrato para recuperar información. El soporte de la empresa adjudicada deberá capacitar al personal de informática en el uso del software en cuestión.

4.3 La empresa adjudicada del servicio, será responsable por mantener la confidencialidad de la información y de los datos que maneja la Municipalidad.

4.4 Toda actividad que desarrollen los profesionales designados como Help Desk deberán estar resguardada por una Orden ó Guía de Trabajo y debe constar con las autorizaciones correspondientes.

4.5 El Servicio de Soporte deberá ser otorgado por técnicos especialistas con amplios conocimientos y experiencia en cargos similares (comprobables), se debe adjuntar Currículum, con estudios relacionados con el área informática (Titulados o cursando carrera), deberá adjuntar certificados de estudios. Este punto debe estar en plena conformidad por el área de informática de la municipalidad.

4.6 PERFIL DE TECNICOS

- Manejo de Mesa de Ayuda y Atención a usuarios, tanto en terreno como telefónico.
- Licencia de conducir clase B vigente.
- Solución de problemas a nivel de hardware y software.
- Manejo de las diversas arquitecturas de PCs y periféricos.
- Conocimiento en el manejo de inventario y sistemas de ticket.
- Manejo de Windows y utilitarios del Sistema Operativo
- Manejo avanzado de Office estándar en sus distintas versiones.
- Manejo del sistema de correo institucional (Outlook y Exchange)
- Capacidad de generación de documentación y procedimientos.
- Armado y configuración de PCs y periféricos.
- Experiencia en configuración de redes.

Además de lo anterior los técnicos deben tener las siguientes competencias

- Ser proactivo
- Capacidad de búsqueda de información y soluciones a problemas.
- Orientación al logro (iniciativa, tenacidad y perseverancia)
- Asertividad.
- Empatía.
- Adaptabilidad y Flexibilidad.
- Preocupación por la calidad y el orden.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Orientación al cliente.
- Buen trato y dicción
- Minucioso
- Responsable
- Respetuosos

- Conocedor de los reglamentos internos de la institución y respetuoso de las jerarquías
- Manejo en situaciones o trabajo bajo presión

4.7 La empresa adjudicada deberá actualizar los conocimientos de su personal de Help Desk a través de capacitaciones en temas tecnológicos vigentes relacionados con la unidad de informática, a lo menos una vez al año. Deberá ser informado a la unidad de informática el temario, institución y personal a ser capacitado. La Municipalidad dará las facilidades del caso para que los técnicos asignados participen en las actividades indicadas, previo aviso y coordinación.

4.8 La empresa adjudicada deberá Obligatoriamente proporcionar a los técnicos residentes dos uniformes de trabajos, que consideran:

- 2 pantalones.
- 2 poleras pique.
- 2 chaquetas de verano.
- 2 chaquetas de invierno.
- zapatos de seguridad.

Las Poleras así como las chaquetas deberán incorporar logo distintivo de la empresa y una leyenda "Soporte Informático", adicionalmente deberá portar una credencial de identificación con fotografía. La empresa adjudicada, deberá renovar el uniforme descrito anteriormente en forma anual. El no uso reiterativo de la ropa de trabajo será motivo de amonestación, el cual se notificara a la empresa y eventualmente motivo de multas.

4.9 La empresa deberá contar con un supervisor, que haga de interlocutor entre el municipio y la empresa adjudicada, quien deberá estar disponible a todos los requerimientos de la unidad de informática, la comunicación será vía correo electrónico o en su defecto telefónico, estas vías de comunicación deberá tener un tiempo de respuesta no superior a las 24 horas. Además deberá concurrir a chequear que el contrato sea bien cumplido periódicamente. Se estima 10 horas mensuales de supervisión.

5.- Soporte de Servidores y otros

La empresa adjudicada sera responsable del correcto funcionamiento de los **"Servidores Físicos"** como también de la **"Plataforma Virtual"**.

Las características de los servidores físicos de la municipalidad de Cerrillos:

- Sistema: Intel xeon® E5620 2.40 GHz, SO: Windows Server 2008 R2 Standar x64 (8GB RAM)
- DNS de Respaldo: Intel Core®i5-2310 2.90GHz, SO: Windows Server 2008 R2 Standard x64 (4GB RAM).
- AVG: SO: Windows Server 2003 Standard x32 (2GB Ram)
- Ticket: INTEL DH 77KC, Intel CORE I3

La plataforma Virtual de la municipalidad de Cerrillos está montada con vCenter Server 5.5 , cuenta con una máquina virtual con todos los servicios de VSphere con una base de datos SQL 2008 Express Editon (proporcionada y configurada por el instalador de VSphere), una máquina virtual para alojar el servicio de vCenter (vCenter Server 5.5), la cual cuenta con los servicios de vCenter, vCenter SSO, VsPHERE Inventory Service, vCenter Update Manager, vSphere Web Client, vSphere Client y Syslog Collector.

Además se utiliza una máquina para alojar el servicio de Veem Backup & Replication que incluye los servicios de Backup Service, Backup Proxy y Backup Repository, bajo sistema operativo Windows Server 2008 R2 (64 Bit). Dos Backup Proxy Virtuales (uno por site). Cada Backup Proxy tiene asociado un Backap Repository para alojar los Backups.

La plataforma además cuenta con un (1) firewall Cyberoam modelo CR100ING, sin embargo se debe considerar otra unidad de firewall para lo cual se deberá capacitar al personal de la unidad de informática de la municipalidad. Será de responsabilidad de la empresa adjudicada la mantención y configuración de este dispositivo a fin de resguardar la operación continua del servicio.

La empresa adjudicada deberá contar con un profesional acorde para dar solución a las distintas emergencias que se puedan enfrentar, monitoreando diariamente la plataforma con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de esta.

La empresa deberá proporcionar capacitación al personal de la unidad de informática en forma constante en plataforma virtual y en la personalización de roles y permisos a los usuarios de dominio o locales

5.1.- Se debe mencionar que existe la posibilidad alojar en nuestros servidores la página web institucional (www.mcerrillos.cl), para esto se debe evaluar (tiempo de entrega en común acuerdo con la unidad de informática de la municipalidad) por parte de la empresa adjudicada las condiciones necesaria para habilitar con nuestro recurso un hosting apropiado a la carga de trafico de información, entregando un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad. No obstante si se materializa este punto deben implementar y mantener el hosting.

5.2.- La empresa adjudicada, deberá desarrollar un estudio (tiempo de entrega en común acuerdo con la unidad de informática de la municipalidad) de análisis de vulnerabilidad de los servidores con las soluciones propuestas, entregando un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.

5.3.- La empresa adjudicada debe entregar el siguiente soporte a los Servidores físicos:

- Parches al día.
- Revisión de DNS.
- revisar es el estado de la máquina (que esté prendida y en línea).
- Se revisa que los discos de respaldo no estén llenos, de ser así se procede a evaluar la antigüedad de los respaldos para así poder contar solo con las copias más recientes, ya que son respaldos incrementales.
- Luego se revisa que la maquina este operativamente bien (que no presente lentitud en su funcionamiento o en su conectividad).
- Se revisa que los servidores del dominio se encuentren en línea y sin fallos en su funcionamiento (con la herramienta de diagnóstico dcdiag –a).
- Se realiza revisión del estado del servicio de correo electrónico corporativo (https://correo.mcerrillos.cl:2083/cpanel).
- Actualizaciones (Service pack).
- Creación de Usuarios.
- Migración de datos, o migración de Sistemas operativos.
- Entre otros.

5.4.- La empresa adjudicada debe considerar como mínimo el siguiente soporte a los Servidor Virtual:

- Respaldo y replicación. Se deberá trabajar en conjunto con la unidad de informática las políticas de respaldo a utilizar.
- Detección de anomalías, análisis y solución de fallas.
- Revisión de logs tales como:
  - ESXI Shell autenticación
  - Cliente DHCP
  - Logs de instalación y actualización
  - Agregación de enlaces registros de protocolos
  - Logs de servicio de administración de protocolo
  - Validador de respuesta de la administración
  - Conexiones HTTP PROXY
  - Uso de SHELL
  - Inicio de VMKERNEL y módulo de carga
  - Información del registro de arranque
  - De gestión de servicios
  - Tareas programadas
  - Uso DCUI
  - De control de Gestión
  - Eventos de Arbitraje
  - De VM KERNEL (detección de dispositivos, almacenamiento y dispositivos de red, eventos del controlador y arranque de las VMs entre otros)
  - De advertencia
  - Resumen de inicio ESXI y apagado
  - Numero de VM en ejecución
  - Consumo de recursos
  - Aceleración de video
  - Entre otros

- Disponibilidad de acceso al host por SSH,
- Descarga, actualización e instalación de nuevas versiones recomendadas por el fabricante
- Balanceo de clúster
- Validación de encendido de VMs
- Monitoreo diario del consumo de memoria de los servicios para evitar incidencias
- Creación de máquinas virtuales
- Configuración de los servicios de NTP
- Configuración de los LUNS de replica
- Configuración de los Backup Jobs
- Replicación de los JOBS
- Configuración de IPS
- Solución a fallas de HW
- Solución a fallas en el Hypervisor
- Solución a problemas de red debido a disociación entre el o los port group y el switch matriz
- Creación y eliminación de vSwitches Standrad, Templates, Resource Pools y datastore

6.- Correo Institucional:

Actualmente la Municipalidad de cerrillos cuenta con un servicio de correo open source (Linux) administrado con una plataforma "Cpanel".

La empresa adjudicada debe incluir una propuesta del correo institucional que permita la integración con active directory compatible con "Outloock" 2007,2010,2013 , siendo responsable de la migración, habilitación, puesta en marcha y capacitación de la solución de correo institucional a implementar, asegurando al municipio la continuidad operativa del servicio. Para ello no deberá considerar al personal help desk residente.

El objetivo es unir el active directory con la solución propuesta de correo, de no existir compatibilidad será responsabilidad de la empresa adjudicada la actualización del directorio con el correo.

El objeto de la solución propuesta de correo, debe permitir, visualizar ya sea a través del nombre de usuario, correo institucional y alguna información adicional, que permita identificar el usuario de destino.

La empresa adjudicada deberá proporcionar el equipamiento (server para rack, Quad core, ocho (8) gb ram, dos (2) teras) y las licencias correspondientes durante todo el periodo del contrato

7.- Antivirus

7.1.- La Municipalidad requiere mantener el equipamiento libre de virus, spam, malware, etc., tanto para su equipamiento equipo escritorio y notebooks, como para sus servidores.

7.2.- La empresa adjudicada deberá contemplar la instalación de un antivirus del tipo Pro, (no se aceptan versiones free) con sus respectivas licencias para todo el equipamiento municipal. La administración de este antivirus será de responsabilidad de la empresa adjudicada, por lo que ella podrá decidir la solución que mas le acomode, de acuerdo a su experiencia. La empresa adjudicada deberá proveer las licencias sin costo para el municipio durante todo del periodo del contrato (considerar el punto 1.1).

7.3.- La empresa adjudicada deberá considerar la administración del antivirus a través de una consola de administración.

8.- Comunicaciones

Las distintas sedes de la Municipalidad están unidas entre sí mediante enlaces que provee Movistar. Cuenta con un contrato de internet y telefonía, el cual considera la administración de Switch cisco 2960 Poe, tanto para voz como datos. La sede de Piloto Lazo con Las Hortensias están unidas por un enlace de aproximadamente 800 metros de fibra óptica multimodo de propiedad del municipio, funcionando a 100 Megabits. Se están utilizando 4 filamentos y dos enlaces entre ambas sedes con sus respectivos tranceivers.

8.1.- La empresa adjudicada deberá mantener el servicio de fibra, tranceivers, puntos de red de comunicación que permite el enlace entre los switch y la comunicación en general entre ambas sedes. Debe identificar, informar y reparar las fallas, este servicio no puede ser interrumpido por un tiempo mayor a 4 horas. En caso de que se estime que la falla no será posible de reparar en ese período de tiempo deberá proveer un servicio alternativo.

8.2.- Sera labor de la empresa contratista informar a movistar de cualquier problema de comunicación que se produzca en algunas de las sedes siempre y cuando el personal de la unidad de informática de la municipalidad no esté presente.

8.3.- adicionalmente la municipalidad posee otro enlace de 10 mgbits en la sede de La Hortensia, que está destinado dar servicio de internet al departamento de tránsito y que sirve de enlace de respaldo, existe un router cisco de enlace que es de propiedad de la municipalidad y que forma parte de los equipos a mantener

8.4.- Será parte de esta mantención:

- Mantención y reparación de conectores FO.
- Rotulación de la FO.
- Reordenamiento de los tendidos.
- Revisión de la bandeja de difusión de FO.
- Recambio de jumper de FO.
- Cambio de enlace FO.

NOTA: Estas labores deberán ser realizadas por el personal adicional, salvo emergencias puntuales o reparaciones provisorias que las pondrán realizar los Help Desk.

9.- Emergencias y otros

En caso de "**emergencias"** y/o "**desastres"**, que no permitan mantener el servicio en forma activa y funcional, por cualquier circunstancia sea o no de responsabilidad de la empresa adjudicada, esta deberá disponer del personal técnico en terreno sin costo para el municipio, sin límite de tiempo ni horario hasta subsanar la eventualidad, y si la falla presentada por algún equipo físico, implica una falla mayor, la empresa adjudicada deberá facilitar un equipamiento de reemplazo mientras se procede al recambio.

10.- Cableado y Switches.

La red Municipal posee alrededor de 700 equipos. Todos estos están conectados a la Red Municipal mediante cableado UTP categoría 5e y 6 a swtich cisco 2960 Poe

10.1 Debido al déficit de puntos de red, será necesario que al inicio del contrato, la empresa adjudicada deberá instalar 10 puntos de red sin costo para el municipio.

10.2 Además, la empresa adjudicada deberá considerar sin costo `para la municipalidad, dos (2) instalaciones de puntos de red, con su rotulación y certificación mensualmente y acumulables al siguiente mes, hasta el término del contrato. La no utilización de estos puntos será de responsabilidad exclusiva de la municipalidad.

10.3 Será objeto de esta propuesta la mantención de la Red y todos sus componentes. La empresa deberá mantener un catastro y ubicación al día de los switches y todos los componentes de la red incluidos routers, puntos de acceso inalámbricos, dispositivos de borde etc.

10.4 En el primer semestre del inicio del Contrato la empresa deberá certificar mediante algún instrumento adecuado (Fluke, Datacom, Validator, etc.) la totalidad de los puntos que conforman la red y entregar un informe a plena conformidad de la unidad informática del estado actual.

10.5 En el caso que la Municipalidad necesite implementar nuevos puntos de red que superen a lo solicitado por el punto 10.1, se optara como primera opción la empresa adjudicada, para lo cual los oferentes deberán llenar el formulario llamado Anexo Redes, que se encuentra al final de estas Bases, con precios unitarios por instalación de puntos de red y afines. Estos precios deberán permanecer fijos y en Unidad de Fomento "UF" durante la duración del contrato

Quien aprueba la adquisición de los puntos de red, es el Director de la Secretaria Comunal de Planificación (SECPLAN), previa valorización del trabajo. Esta valorización estará de acuerdo con los precios del formulario anexo redes. Una vez efectuado y recibido conforme el servicio, este deberá ser facturado por separado de la facturación mensual. No se consideran en estas actividades aquellas relacionadas con la instalación eléctrica.

11.- Red

La municipalidad cuenta en la actualidad con una red LAN funcionando correctamente, los switch existentes todos administrables (CISCO 2960 POE). Algunos pertenecen al municipio y a MOVISTAR. Siendo MOVISTAR la encargada de la administración, debido a que el municipio cuenta con servicio de Telefonía IP proporcionada por la misma empresa. Existe un switch de repuesto en la unidad de informática en caso de falla, el que debe ser instalado por la empresa adjudicada pero configurado por MOVISTAR.

11.1 La Municipalidad necesita implementar mejoras en su red. La empresa que se adjudica deberá disponer de personal para asesorar al Departamento de Informática, en diseñar una nueva tipología de Red basada en Routers, firewalls, switches de nueva generación.

11.2 La mantención de la red debe proporcionar soporte y asistencia técnica en terreno con personal especializado en diagnostico y solución de problemas técnicos, reparación o cambio de elementos de conexión de la red de datos, esto implica:

- Revisión y diagnostico del problema
- Reparación o recambio de partes y piezas
- Revisión final del Hardware
- Informe final a la contraparte visado conforme por la unidad de informática.
- Revisión del correcto conexionado en módulo RJ45, tanto en puesto de trabajo como en patch panel.

12.- DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROPONENTE

12.1 La empresa adjudicada, deberá garantizar la idoneidad y competencia técnica del personal que efectúa las actividades comprometidas, asegurando que se mantendrá durante el lapso de vigencia del Contrato. En caso de producirse deserciones, la empresa se obliga a remplazar al profesional por otro de las mismas características mencionadas, a objeto de mantener la calidad de la prestación de servicios, no se permiten subcontrataciones.

Los profesionales y técnicos asignados por el adjudicatario de la propuesta, a las tareas tanto de mantención correctiva como preventiva, deberán sujetarse a las normas y procedimientos definidos por La Municipalidad, para estos efectos y portar identificación clara y visible, uniforme con logo de la empresa y estar a cargo de un Supervisor. Adicionalmente deberán respetar las normas de buen comportamiento, compostura y trato con los usuarios.

La Municipalidad se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal de soporte por otro de iguales condiciones de idoneidad y competencia técnica, en caso de trasgresión a las normas indicadas o reiterados incumplimientos del nivel de servicio comprometido.

12.2 Se requiere que la empresa adjudicada, entregue el diagrama de organización del equipo de trabajo y una breve descripción del proceso de atención.

Por otra parte se requiere conocer los niveles de escalamiento vertical o jerárquico que posee el oferente y que pone a disposición de la unidad de informática, para los procedimientos de atención general.

13.- EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Se requiere que el proponente describa su experiencia previa en otros proyectos de igual naturaleza en el mercado, tanto en el área pública como privada, esta debe ser comprobable a través de certificados relacionados, identificando además nombre y teléfonos de contactos.

Anexo Redes

1.0 INSTALACIÓN PUNTOS CATEGORÍA 6			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
1.1	Instalación Punto de Red Categoría 6 con roseta, caja con punchado incluido < a 50 Metros. Con Bandeja de 40x16 o 20x10	1 Un.	
1.2	Instalación Punto de Red Categoría 6 con roseta, caja con punchado incluido > a 50 Metros. Con Bandeja de 40x16 o 20x10	1 Un.	
1.3	Traslado de punto de red , sin utilizar cable extra.	1 Un.	
1.4	Instalación modulo simple con punchado en patch panel	1 Un.	
2.0 REPARACIONES			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
2.1	Detección y certificación de algún problema de Red utilizando instrumental para el efecto como Fluke IQ o similar	1 Hr.	
2.2	Reemplazo cableado por metro (incluye cable Cat 6)	1 Mt.	
2.3	Reemplazo roseta incluyendo punchado en Cat 6.	1Un.	

2.4	Reemplazo cableado por metro (incluye cable Cat 6)	1 Mt.	
2.5	Reemplazo roseta incluyendo punchado en Cat 6.	1 Un.	

3.0 TRASLADO			
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN U.F
3.1	Traslado cableado por metro	1 Mt.	
3.2	Traslado caja, roseta existentes y su conectorización	1 Un.	

4.0 OTROS			
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN U.F
4.1	Certificación puntos de datos e informes Categoría 6	1 Un.	
4.2	User Cord o Patch Cord 0,8 mt. Con botas. Cat 6	1 Un.	
4.3	User Cord o Patch Cord 1,8 mt. Cat 6.	1 Un.	
4.4	Jumper F.O (combinación de conectores) 1 mts.	1 Un.	
4.5	Pulido o limpieza conector fibra óptica.	1 Un.	
4.6	Certificación tendido de fibra óptica (conectores variados) con informe.	1 Un.	
4.7	Cambio de chapa (con juego de llaves), en rack tipo armario o murales.	1 Un.	

5.0 BANDEJAS Y DUCTOS PVC (Productos Instalados)			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
5.1	Bandeja 20x10 mm blanca instalada	1 Mt.	
5.2	Bandeja 40x16 mm blanca instalada	1 Mt.	
5.3	Bandeja 105x50 mm blanca, con tapa	1 Mt.	
5.4	Tapa de extremos blanca para bandeja 100x50	1 Un.	
5.5	Tapa de extremos blanca para bandeja 105x50	1 Un.	
5.6	Junta de cuerpo blanca para bandeja 105x50	1 Un.	
5.7	Junta de tapa blanca para bandeja 105x50	1 Mt.	
5.8	Angulo interior canaleta 100x50	1 Un.	
5.9	Angulo exterior canaleta 100x50	1 Un.	
5.10	T canaleta 100x50	1 Un.	
5.11	Ducto PVC 20 mm	1 Mt.	
5.12	Ducto PVC 25 mm	1 Mt.	
5.13	Ducto PVC 32 mm	1 Mt.	
5.14	Ducto PVC 41 mm	1 Mt.	
5.15	Ducto PVC 50 mm	1 Mt.	

6.0 Racks , Gabinetes y otros (Productos Instalados)			
ITEM	DETALLE SERVICIO	CANTIDAD UNIDAD	VALOR UNITARIO NETO EN U.F
6.1	Rack bastidor 20U negro.	1 Un.	
6.2	Rack bastidor 42U negro.	1 Un.	
6.3	Rack armario 42 negro, 1 metro profundidad.	1 Un.	
6.4	Rack mural 5U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.5	Rack mural 7U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.6	Rack mural 9U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.7	Rack mural 12U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.8	Rack mural 15U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.9	Ordenador de Cables 19"	1 Un.	
6.10	Ordenador cables Verticales para 42U	1 Un.	
6.11	Gestor de cables tipo ducto con tapa. Laterales para bastidor.	1 Un.	
6.12	Patch Panel modular Cat 6 de 24 puertos.	1 Un.	
6.14	Patch Panel modular Cat 6 de 16 puertos.	1 Un.	
6.15	Ventilador 10x10 cm. instalado.	1 Un.	

7.0 Equipos de Comunicación			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
7..1	Switch 8 bocas 10/100 Mbps. Sin administración	1 Un.	
7.2	Switch 8 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración		
7.3	Switch 16 bocas 10/100 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.4	Switch 16 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.5	Switch 24 bocas 10/100 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.6	Switch 24 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.7	Switch Cisco Tipo 3560 c/ administración. L3 .10/100	1 Un.	
7.8	Switch Cisco Tipo 2960 c/ admistración.10/100	1 Un.	
7.9	Router Cisco tipo 2811	1 Un.	
7.10	Access Point 54/108 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.11	Router Inalámbrico 54/108 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.12	Router Inalámbrico 300 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.13	Media Convert Fiber Fast Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.14	Media Convert Fibe Gigabit Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.15	Media Convert Fibe Gigabit Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.16	Access Point	Un.	

DESCRIPCIÓN DE MULTAS

Items	Descripción	Referencia Especificaciones Técnicas	Multa UTM
1	El "No" considerar manuales según capacitaciones entregadas	Pto. Nº 1.0	1
2	El "No" considerar un crecimiento aproximado al 10% anual de equipos que no están incluidos en el Anexo Inventario en su mayoría computador de escritorio.	Pto. Nº 1.1	5
3	El "No" proporcionar al primer mes de inicio del contrato un software de tickets o reportes, y el no capacitar a los usuarios en este software.	Pto. Nº 1.2	10
4	El "No" considerar el ordenamiento de rack dentro de los dos (02) primeros meses el Ordenamiento de cables de red, Pach panel, Pach Cord Rotulación, Certificación, Cambio de cinco (05) rack, o la entrega de un plano actualizado de la red.	Pto. Nº 1.3	10
5	El "No" considerar un cronograma identificando las actividades o estados de avances chequeado y firmado conforme por el área de Informática.	Pto. Nº 1.4	1
6	El "No" cumplimiento de herramientas básicas de trabajo, rotuladas y guardadas en una caja de herramienta.	Pto. Nº 2.2	1
7	El "No" cumplimiento del etiquetado de acuerdo al esquema entregado por el área de informática, o mantener una planilla actualizada del inventario de los equipos.	Pto. Nº 2.3	10
8	El "No" cumplimiento del previo acuerdo o calendarización de la actividad, con una periodicidad de 4 veces al año.	Pto. Nº 2.4	10
9	El "No" considerar los puntos descritos como mínimo según lo estipulado en la mantención preventiva (es relevante el punto "j").	Pto. Nº 2.6	10
10	El "No" considerar personal adicional para la mantención preventiva	Pto. Nº 2.9	5
11	El sobrepasar el plazo máximo de entrega de los informes técnicos por concepto de fallas no reparables.	Pto. Nº 3.0	1
12	El "No" disponer de un número telefónico, email y el nombre del(a) encargado(a) responsable.	Pto. Nº 3.3	5
13	El "No" considerar la entrega de equipos de remplazo o el documento entregado a informática visado conforme.	Pto. Nº 3.6	10
14	El "No" considerar los equipos de reemplazo sean iguales o superiores características técnicas a las del equipo que se reemplaza.	Pto. Nº 3.8	5
15	El "No" disponer de dos (02) técnico de soporte continuo residente en el municipio a jornada completa de 08:30 a 17:33 y un supervisor.	Pto. Nº 4.0	10
16	El "No" cumplimiento según solicitud de un cambio de técnico residente o con un plazo de un mes (01).		10
17	El "No" considerar un vehículo en forma permanente o no tener los documentos al día.		10

18	El "No" considerar al personal "Help Desk" o vehículo, para las campañas y eventos en horarios fuera de lo establecido.		10
19	El "No" realizar las funciones de soporte, del personal de "Help Desk"	Pto. Nº 4.1	10
20	El "No" proporcionar un software licenciado para recuperar información o capacitar al personal de informática en el uso del software en cuestión.	Pto. Nº 4.2	5
21	El "No" considerar la responsabilidad por mantener la confidencialidad de la información de los datos que maneja la Municipalidad	Pto. Nº 4.3	10
22	El "No" considerar técnicos especialistas sin Currículum o estudios relacionados (Titulados o cursando carrera) o certificados de estudios o sin la conformidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 4.5	10
23	El "No" considerar el perfil técnico del personal Help Desk	Pto. Nº 4.6	10
24	El "No" cumplimiento de capacitación al personal "Help Desk" a lo menos una vez al año. e informando a informática el temario, institución y personal a ser capacitado.	Pto. Nº 4.7	5
25	El "No" cumplimiento de proporcionar uniformes o cantidad al personal Help Desk.	Pto. Nº 4.8	5
26	El "No" considerar un supervisor o no estar disponible los requerimientos de la unidad de informática, o exceder el tiempo de respuesta, o chequear que el contrato sea bien cumplido, o no contar con el estimado de 10 horas mensuales de supervisión.	Pto. Nº 4.9	10
27	El "No" considerar un profesional acorde para dar solución a las distintas emergencias.	Pto. Nº 5.0	10
28	El "No" considerar capacitación al personal de la unidad de informática en forma constante en plataforma virtual.	Pto. Nº 5.0	10
29	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 5.1	5
30	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 5.2	5
31	El "No" considerar que el correo debe permitir, visualizar y buscar a través del nombre de usuario, correo institucional y alguna información adicional que permita identificar el usuario de destino.	Pto. Nº 6,0	10
32	El "No" considerar mantener el equipamiento libre de virus, spam, malware, etc.,	Pto. Nº 7.1	10
33	El "No" cumplimiento de la instalación de un antivirus con licencias del tipo Pro, (no se aceptan versiones free) o la responsabilidad de administrar el antivirus o decidir la solución que más le acomode, de acuerdo a su experiencia.	Pto. Nº 7.2	10
34	El "No" considerar la mantención del servicio de fibra, tranceivers, puntos de red de comunicación o no identificar, informar y reparar las fallas o interrumpir el servicio por un tiempo mayor a 4 horas.	Pto. Nº 8.1	10
35	El "No" disponer del personal técnico en terreno sin costo para el municipio, sin límite de tiempo ni horario hasta subsanar la eventualidad, o no facilitar un equipamiento de reemplazo mientras se procede al recambio.	Pto. Nº 9.0	10

36	El "No" considerar a lo menos 2 instalaciones de puntos de red, con su rotulación y certificación mensualmente y acumulables al siguiente mes, hasta el término del contrato.	Pto. Nº 10.2	5
37	El "No" considerar un catastro y ubicación al día de los switches y todos los componentes de la red incluidos routers, puntos de acceso inalámbricos, etc.	Pto. Nº 10.3	10
38	El "No" cumplimiento en el primer semestre, certificar la totalidad de los puntos que conforman la red y entregar un informe a plena conformidad de la unidad informática del estado actual.	Pto. Nº 10.4	5
39	El "No" cumplimiento de proporcionar soporte de red o asistencia técnica en terreno con personal especializado.	Pto. Nº 11.2	10

PROPUESTA PÚBLICA

"MANTENCIÓN EQUIPAMIENTO COMPUTACIONAL MUNICIPALIDAD, CERRILLOS".

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (EETT)

I N D I C E

1.- GENERALIDADES 02
2.- MANTENCIÓN PREVENTIVA 04
3.- MANTENCIÓN CORRECTIVA 06
4.- SOPORTE HELP DESK 07
5.- SOPORTE DE SERVIDORES Y OTROS 10
6.- CORREO 12
7.- ANTIVIRUS 13
8.- COMUNICACIONES 13
9.- EMERGENCIAS Y OTROS 13
10.- CABLEADO Y SWITCHES 14
11.- RED 14
12.- DEL EQUIPO DEL PROPONENTE 15
13.- EXPERIENCIA DE LA EMPRESA 15
14.- ANEXO DE REDES 16
15.- DESCRIPCIÓN DE MULTAS 21

1.- GENERALIDADES:

La oferta de los proponentes debe considerar el servicio de mantención preventiva y correctiva del parque computacional de la Municipalidad (equipos), durante todo el período de vigencia del contrato y deberá comprender la ejecución de todas las tareas y acciones necesarias para cumplir con el objetivo de disponibilidad continua de los equipos, manteniendo un nivel adecuado de operación, reparando los daños que puedan experimentar en su uso normal.

Se debe entender por "equipos"; Computador de escritorio, Notebook, Impresoras locales, Scaner, Rack, entre otros.

Toda acción realizada por el adjudicatario por estas mantenciones, necesariamente debe ir acompañada por un informe técnico describiendo las tareas realizadas (causa y solución), este debe estar firmado por el técnico residente, por el usuario (si aplica), así como también visado por el departamento de informática de la municipalidad.

Los costos asociados por toda mantención originados por esta propuesta pública serán a de cargo de la empresa adjudicada.

El adjudicatario debe proporcionar el formato de reporte el cual debe estar en conformidad por informática de la municipalidad, de lo contrario se entregará el formato a ser utilizado.

Las capacitaciones que realice la empresa adjudicada, debe ir acompañada con manuales orientados a la unidad de informática de la municipalidad.

1.1 La Municipalidad de Cerrillos cuenta con una dotación total aproximada de 700 equipos de escritorios, adicionalmente hay un parque de notebooks, impresoras, escáner, servidores etc., funcionando e instalado en red local municipal que se ubican en varias dependencias de la municipalidad, individualizados en Anexo Inventario adjunto (planilla Excel), equipamiento al que actualmente se le realiza mantención. Para esta propuesta se debe considerar un crecimiento aproximado al 10% anual más de equipos que no están incluidos en el Anexo Inventario en su mayoría computador de escritorio, con una data no mayor de dos años y que forman parte de la propuesta.

La mayoría de los equipos se encuentran en las sedes de:

- ✓ Piloto Lazo,
- ✓ Hortensias,
- ✓ Lo Errazuriz,
- ✓ La Primavera,

En menor medida los otros equipos se encuentran en las sedes: (unidades aproximadas)

- Sede Social Cardenal Raúl Silva Henríquez (10 equipos).
- Biblioteca Municipal (10 equipos).
- Centro Cultural Tío Lalo Parra (10 equipos).
- Casa del Dirigente (10 equipos).
- CAP (5 equipos).
- Gimnasio Municipal (2 equipos).
- Estadio Municipal (5 equipos).
- COSAM/OPD (10 equipos).
- Otras sedes Sociales: (10 equipos).

1.2 La empresa adjudicada debe proporcionar en el primer mes del inicio del contrato, un software que genere tickets o reportes, a través del cual los usuarios informen las fallas de sus equipos de trabajo. La empresa adjudicada deberá capacitar a plena conformidad de los usuarios de la red municipal, el buen uso de este software. Esta información debe quedar registrada y visada por los usuarios, la empresa adjudicada, y por la unidad de informática de la municipalidad.

Este software (Ticket o reporte) deberá permitir la impresión de reportes estadísticos, por usuario, tipo de falla y por derivación.

Cada trabajo realizado deberá ser debidamente registrado en una orden de trabajo y mensualmente estas deberán acompañar a la factura correspondiente.

1.3 Como primera etapa de ejecución, la empresa adjudicada deberá realizar en las dependencias municipales las siguientes tareas.

- Ordenamiento Piloto lazo este comprende los siguientes sectores:
  - Rack sala de servidores
  - Rack sala de comunicaciones
  - Rack personal
  - Rack Sala secplan
  - Rack edificios modulares
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento Las Hortensias Nº400 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack Juzgado Policía Local
  - Rack licencia de Conducir
  - Rack Derechos de aseo
  - Rack Sala informática
  - Rack Corporación Asistencia Judicial.
  - Rack Concejal.
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento Lo Errazuriz 1460 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack Secretaría
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

- Ordenamiento La Primavera 1430 este comprende los siguientes sectores:
  - Rack de comunicaciones
  - Reapriete de equipos en rack, soportes o faceplate en puestos de trabajo

Como solución mínima dentro de los dos (02) primeros meses se debe considerar Ordenamiento de cables de red, Pach panel, Pach Cord Rotulación, Certificación, Cambio de cinco (05) rack, (como ejemplo, existen Switch que son más grande que el rack) y así como también la entrega de un plano actualizado de la red.

1.4 Para ello se deberá planificar en conjunto con el área de informática de la municipalidad, un cronograma identificando las actividades y estados de avances. Cada estado de avance deberá ser chequeado y firmado conforme por el área de Informática de la municipalidad.

La no conformidad de la entrega del o los estados de avance por parte del área de informática significará rehacer lo solicitado, considerando el mismo tiempo de entrega estipulado en el párrafo anterior.

1.5 La municipalidad se reserva el derecho de modificar el contrato ya sea disminuir, ampliar o en su defecto requerir un contrato complementario y/o conexo, para controles de cambio hasta por un veinte por treinta por ciento (30%) del total del monto anual contratado, solamente en caso debidamente justificado o por causas fortuitas o de fuerza mayor.

1.6 Al término de contrato la empresa adjudicada **debe** participar obligatoriamente, sin costo para el municipio, en la entrega documentada de información entre la empresa saliente y entrante, con el objetivo de mantener sin interrupción el funcionamiento de la municipalidad.

La empresa saliente, después del término de contrato **debe** prestar toda colaboración solicitada por la empresa entrante, frente a información ambigua que no permita la continuidad en el funcionamiento de la municipalidad.

2.- MANTENCIÓN PREVENTIVA

Tiene por objetivo ejecutar, programadamente, acciones técnicas tendientes a mantener los "equipos", en condiciones de funcionamiento normal, minimizar la probabilidad de fallas y mantener la continuidad operacional.

2.1 Se entenderá que un Computador de escritorio o Notebook, sujeto a mantención preventiva, está integrado por los siguientes componentes: Unidad Central de Procesos con sus partes y piezas componentes (CPU), Monitor, Teclado y Mouse.

2.2 La empresa adjudicada deberá contar con sets de herramientas básicas de trabajo al momento de inicio del servicio, como juego de destornilladores, juego de perilleros, grapadora, rotuladora, sopladora y cualquier otro adicional que tenga referencia con la mantención preventiva de los equipos. Estas herramientas deberán estar rotuladas y guardadas en una caja de herramienta proporcionada por el adjudicatario en dependencias del data center de la municipalidad.

2.3 El proveedor adjudicado deberá considerar dentro de la mantención preventiva el etiquetado de acuerdo al esquema entregado por el área de informática, de todo el equipamiento computacional que forma parte de esta propuesta, una vez rotulado, el proveedor deberá mantener una planilla actualizada. A la empresa adjudicada se le entregara e formato correspondiente. Además considerar la impresora y el papel para el etiquetado.

2.4 El servicio de mantenimiento preventivo de los "equipos" se efectuará en las dependencias de La Municipalidad, previo acuerdo y calendarización de la actividad, con una periodicidad de 4 veces al año. La coordinación de la actividad se realizará a través del unidad de Informática, quién actuará como contra-parte. Las fechas serán

definidas previamente por parte de informática e informado con a lo menos 3 semanas de antelación.

2.5 La disponibilidad de horario para efectuar las tareas de mantenimiento preventivo será el comprendido entre las 08:30 y 17:33 horas, en días hábiles de lunes a viernes, sólo excepcionalmente se podrá extender el horario, si así lo estima conveniente la contra parte Municipal informática.

2.6 El servicio de Mantención Preventiva para los "equipos" deberá considerar como mínimo:

a) Limpieza interna del equipo, mediante máquina sopladora, para retirar el polvo acumulado.

b) Las cabezas lector grabadoras de las unidades de CD y DVD, deben ser tratadas con los insumos disponibles en el mercado y que deberá proveer el personal técnico de la empresa adjudicada.

c) Las tarjetas, conectores de dispositivos de discos, y tarjetas en general, se tratarán con limpia contactos.

d) Los teclados, parlantes y Mouse se limpiarán externamente y si corresponde se efectuará limpieza general de contactos.

e) La limpieza externa de los gabinetes de la C.P.U. y del monitor se efectuará con paños que no desprendan residuos y líquido o espuma que no dañe las pantallas ni la estructura plástica y/o metálica de los equipos.

f) Respecto a las impresoras, estas deben ser limpiadas interna y externamente, se deberá destapar y soplar a alta presión a fin de sacarle todas las partículas de polvo y papel adheridas en el transcurso del tiempo, tanto a las tarjetas lógicas como a las partes servo mecánicas que contengan las impresoras. Además deben ser lubricadas, revisadas y calibradas todas aquellas partes que sean necesarias según los manuales de servicio. Deben ser cerradas y limpiadas externamente e imprimir páginas de prueba.

g) Respecto a los scaner, deberán ser limpiados externamente, incluyendo el cristal de la cama plana.

h) Respecto a los rack, deberán ser limpiados externamente y soplado su ventilador.

i) Respecto a los switch, deberán ser soplados y limpiados externamente en caliente.

j) Se deberá mantener en el data center de la municipalidad un Stock permanente de lo siguiente:

- 7 Teclados.
- 7 Mouse.
- 7 Grabadores.
- 7 Tarjetas de red.
- 3 Computador de escritorio.
  (Sistema operativo windows7, office, antivirus "según punto 7", Ram 4 gbs, disco duro de 500 gbs, tarjeta red de 100,)
- 7 Fuentes de poder.
- 3 Impresoras Láser con sus tóner. (monocromática).

2.7 Para verificar el estado de los equipos post-mantención, el técnico encargado deberá, en presencia del usuario:

a) Encender el equipo y realizar prueba de funcionamiento del mismo.

b) Verificar lectura y/o escritura en la unidad de C.D. Si el usuario cuenta con el insumo adecuado, deberá probar grabación.

c) Verificar correcto funcionamiento de la salida paralela y de la impresora.

d) Correcto funcionamiento de tarjeta de red, a través de pruebas de conexión a Internet, correo electrónico y pruebas de Ping.

e) Deberá incluir capacitación de sistema de reporte o ticket, esta deberá ser de plena conformidad de los usuarios registrado en formularios de satisfacción. Este formulario es entregado por el área de informática de la municipalidad.

2.8 Por cada equipo o grupos de equipos correspondientes a una misma dependencia, el técnico encargado generará un reporte de mantención en donde consignará la identificación del equipo, las tareas efectuadas y el resultado final, aprobado por el usuario con su firma estampada en el reporte, entendiéndose la conformidad del usuario respecto al servicio. Dicho documento será entregado al usuario responsable y copia del mismo se hará llegar al Depto. Informática.

2.9 La mantención preventiva deberá ser realizada por personal adicional de la empresa adjudicada.

3.- MANTENCION CORRECTIVA

La mantención correctiva comprende la reparación o recambio de partes y piezas defectuosas de los "equipos" para permitir su operación normal. Se excluye de esta mantención las fallas no reparables de los equipos causadas por mal uso de los usuarios (golpes, derrame de líquido, manipulación inadecuada), así como robos.

El plazo máximo de entrega de los informes técnicos que debe generar la empresa adjudicada, cuando se enfrenten a fallas no reparables será de 48 horas, contadas desde que se abre el reporte por falla.

3.1 No se consideran parte del servicio prestado los insumos y suministros, tales como: cintas de impresora, cabezales de impresoras, papel, tóner, los que serán de cargo del Mandante. Del mismo modo cuando por consideraciones técnicas, la Municipalidad de Cerrillos decida efectuar mejoras a los equipos, la instalación de las partes y piezas corresponderá a la empresa adjudicada.

3.2 Para efectos de hacer efectiva la mantención correctiva, el proponente deberá indicar el procedimiento para reportar una falla, este debe estar en plena conformidad del área de informática de la municipalidad, de lo contrario se deberá proceder según los procedimientos internos.

3.3 El oferente deberá disponer al menos un número telefónico, email y el nombre del(a) encargado(a) responsable. Se evaluará positivamente la entrega de un celular (gama media con plan de minutos para la unidad de Informática de la municipalidad), así como una Mesa de Ayuda telefónica o soporte vía Internet.

3.4 Por parte de la Municipalidad de Cerrillos se designará un único ente válido y autorizado para efectuar solicitudes de mantención correctiva. Para todos los efectos la contraparte técnica, radica en la unidad informática.

3.5 Las reparaciones o recambios se efectuarán de preferencia en las dependencias de La Municipalidad, sin embargo dependiendo de la magnitud del problema, la empresa podrá retirar el equipo, sujetándose a las normas internas para estos efectos. Los costos por retiro, traslado y devolución del equipo, serán de cargo de la empresa adjudicada. Una vez que el equipo es retirado de las dependencias de la Municipalidad, el proponente es responsable por eventuales pérdidas o deterioros adicionales del mismo, debiendo en este caso reponer el equipo.

3.6 Para efectos de mantener la disponibilidad continua de los equipos, el proponente deberá considerar la entrega de tantos equipos de remplazo como equipos mantenga en reparación, ya sea en el mismo laboratorio del data center de la municipalidad o en su propio laboratorio. Una vez resuelta la falla técnica el proponente debe retirar el equipo de su propiedad, previa verificación del correcto funcionamiento del equipo reparado y con la configuración y carga completa de los datos que corresponda. Para esto el proponente además de sus controles internos deberá realizar un checklist según documento entregado por informática de la municipalidad y este documento debe ser visado conforme por el área de informática.

3.7 Si la empresa adjudicada decide cambiar un equipo, este deberá ser por la misma marca manteniendo las mismas características del equipo obsoleto.

3.8 Los equipos entregados provisoriamente en reemplazo de los que presenten fallas, deberán ser funcionalmente compatibles y de iguales o superiores características técnicas a las del equipo que se reemplaza, no siendo necesariamente de la misma marca y modelo.

4.- SOPORTE – HELP DESK

Para efectos de mantener un adecuado nivel de servicio es necesario que la empresa adjudicada, incorpore en su oferta técnica la disponibilidad de dos (02) técnico de soporte continuo, residente en el municipio a jornada completa de 08:30 a 17:33 y un supervisor.

Los técnicos residentes deben contar con los perfiles y las atribuciones suficientes para resolver en terreno y de inmediato los problemas críticos, especialmente aquellos relacionados con el Software básico. Además deberán tener la capacidad para efectuar el remplazo de partes y piezas en los equipos, carga de sistemas operativos, configuración de equipos, configuración de correo electrónico, entre otros. Mayores detalles se describirán en Soporte – HelpDesk, características deseadas de dichos técnicos.

Estos técnicos deberán desempeñar y dar cumplimiento a las diversas labores de Soporte que se dan en ámbito computacional de la Municipalidad , tales como: carga de sistema operativo, carga de programas de escritorio, restauración de información desde respaldos del usuario, recuperación de información desde discos, configuración de

equipos, configuración de sistema operativo, configuración de impresoras, chequeos de configuración del sistema operativo y traspasos de información entre equipos, cambio de partes y piezas, respaldo de información de acuerdo a la estructura del usuario, conocimientos básicos de red, conocimientos en instalaciones de red y cableado, entre otros.

El municipio a través de la Unidad de Informática puede solicitar el cambio del técnico residente, por razones de buen servicio el que debe cumplir con el mismo perfil del anterior. Para esto la empresa adjudicada tendrá un plazo de un mes (01) desde el momento de la notificación.

El técnico saliente deberá realizar un periodo de inducción de una (01) semana, al técnico entrante, bajo la supervisión de la unidad de informática.

La empresa adjudicada deberá considerar un vehículo a disposición permanente de la unidad de informática en el horario de jornada laboral. Este vehículo debe tener los documentos al día que solicita el ministerio de transporte,

La empresa adjudicada deberá considerar la participación del personal ("Help Desk") así como el vehículo, para las campañas y eventos en horarios fuera de lo establecido como horario de jornada laboral. Entiéndase como fuera del horario laboral, de lunes a viernes después de las 18:33 hrs, así como también sábados y domingos las 24 horas. Los costos asociados son de responsabilidad de la empresa adjudicada.

Los técnicos (Help Desk) serán evaluados según la cantidad de ticket cerrado en razón de ticket abiertos por los usuarios en períodos semanales. El cálculo de eficiencia será evaluado al 90% de eficiencia.

4.1 FUNCIONES SOPORTE:

- Orientación al usuario en manejo computacional.
- Orientación al usuario en el manejo de procesadores de Texto, planillas electrónicas, archivos .Ppt, envió y recepción de adjuntos, traspaso de información a medios magnéticos, entre otros.
- Coordinación con los técnicos que realizan las Mantenciones Preventiva / Correctiva.
- Revisión y Reparación de desperfectos en impresoras ó en Pc's
- Revisión y Reparación de fallas en Sistemas Operativos, Programas ó Antivirus.
- Configuración e instalación de redes
- Confeccionar chicotes de red
- Instalación / Configuración de Programas del Municipio
- Orientación al usuario en los programas de uso institucional.
- Formateo y Reinstalación.
- Configuración de equipos y programas.
- Configuración e instalación de impresoras.
- Configuración de Correos electrónicos y de Contactos.
- Detección y eliminación de Virus, espías, troyanos, malware, etc.
- Levantamiento completo de los equipos y dar recomendaciones para la actualización del Hardware y software.
- Realizar configuraciones y migración de equipos.
- Mantener actualizada la planilla de inventario
- Identificar y canalizar a través de los conductos establecidos sobre las necesidades particulares de los usuarios internos.
- Gestionar las garantías de la plataforma de escritorio ("Equipos")
- Mantener contacto con el área de abastecimiento para gestionar la garantía de los ("equipos").
- Instalación y configuración de servidores de archivos.

- Implementación de sistemas de respaldo.
- Realizar Informes Mensuales y Resúmenes
- Coordinación entre la I. Municipalidad y la empresa adjudicada
- Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos sobre la utilización del software y hardware institucional.
- Respaldar información de los equipos a reparar y/o cambiar.
- Trabajar bajo los procedimientos descritos por el área de informática.

4.2 La empresa adjudicada deberá proveer a la unidad informática un software licenciado al primer semestre desde el inicio de ejecución del servicio, por el periodo que dure el contrato para recuperar información. El soporte de la empresa adjudicada deberá capacitar al personal de informática en el uso del software en cuestión.

4.3 La empresa adjudicada del servicio, será responsable por mantener la confidencialidad de la información y de los datos que maneja la Municipalidad.

4.4 Toda actividad que desarrollen los profesionales designados como Help Desk deberán estar resguardada por una Orden ó Guía de Trabajo y debe constar con las autorizaciones correspondientes.

4.5 El Servicio de Soporte deberá ser otorgado por técnicos especialistas con amplios conocimientos y experiencia en cargos similares (comprobables), se debe adjuntar Currículum, con estudios relacionados con el área informática (Titulados o cursando carrera), deberá adjuntar certificados de estudios. Este punto debe estar en plena conformidad por el área de informática de la municipalidad.

4.6 PERFIL DE TECNICOS

- Manejo de Mesa de Ayuda y Atención a usuarios, tanto en terreno como telefónico.
- Licencia de conducir clase B vigente.
- Solución de problemas a nivel de hardware y software.
- Manejo de las diversas arquitecturas de PCs y periféricos.
- Conocimiento en el manejo de inventario y sistemas de ticket.
- Manejo de Windows y utilitarios del Sistema Operativo
- Manejo avanzado de Office estándar en sus distintas versiones.
- Manejo del sistema de correo institucional (Outlook y Exchange)
- Capacidad de generación de documentación y procedimientos.
- Armado y configuración de PCs y periféricos.
- Experiencia en configuración de redes.

Además de lo anterior los técnicos deben tener las siguientes competencias

- Ser proactivo
- Capacidad de búsqueda de información y soluciones a problemas.
- Orientación al logro (iniciativa, tenacidad y perseverancia)
- Asertividad.
- Empatía.
- Adaptabilidad y Flexibilidad.
- Preocupación por la calidad y el orden.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Orientación al cliente.
- Buen trato y dicción
- Minucioso
- Responsable
- Respetuosos

- Conocedor de los reglamentos internos de la institución y respetuoso de las jerarquías
- Manejo en situaciones o trabajo bajo presión

4.7 La empresa adjudicada deberá actualizar los conocimientos de su personal de Help Desk a través de capacitaciones en temas tecnológicos vigentes relacionados con la unidad de informática, a lo menos una vez al año. Deberá ser informado a la unidad de informática el temario, institución y personal a ser capacitado. La Municipalidad dará las facilidades del caso para que los técnicos asignados participen en las actividades indicadas, previo aviso y coordinación.

4.8 La empresa adjudicada deberá Obligatoriamente proporcionar a los técnicos residentes dos uniformes de trabajos, que consideran:

- 2 pantalones.
- 2 poleras pique.
- 2 chaquetas de verano.
- 2 chaquetas de invierno.
- zapatos de seguridad.

Las Poleras así como las chaquetas deberán incorporar logo distintivo de la empresa y una leyenda "Soporte Informático", adicionalmente deberá portar una credencial de identificación con fotografía. La empresa adjudicada, deberá renovar el uniforme descrito anteriormente en forma anual. El no uso reiterativo de la ropa de trabajo será motivo de amonestación, el cual se notificara a la empresa y eventualmente motivo de multas.

4.9 La empresa deberá contar con un supervisor, que haga de interlocutor entre el municipio y la empresa adjudicada, quien deberá estar disponible a todos los requerimientos de la unidad de informática, la comunicación será vía correo electrónico o en su defecto telefónico, estas vías de comunicación deberá tener un tiempo de respuesta no superior a las 24 horas. Además deberá concurrir a chequear que el contrato sea bien cumplido periódicamente. Se estima 10 horas mensuales de supervisión.

5.- Soporte de Servidores y otros

La empresa adjudicada sera responsable del correcto funcionamiento de los **"Servidores Físicos"** como también de la **"Plataforma Virtual"**.

Las características de los servidores físicos de la municipalidad de Cerrillos:

- Sistema: Intel xeon® E5620 2.40 GHz, SO: Windows Server 2008 R2 Standar x64 (8GB RAM)
- DNS de Respaldo: Intel Core®i5-2310 2.90GHz, SO: Windows Server 2008 R2 Standard x64 (4GB RAM).
- AVG: SO: Windows Server 2003 Standard x32 (2GB Ram)
- Ticket: INTEL DH 77KC, Intel CORE I3

La plataforma Virtual de la municipalidad de Cerrillos está montada con vCenter Server 5.5 , cuenta con una máquina virtual con todos los servicios de VSphere con una base de datos SQL 2008 Express Editon (proporcionada y configurada por el instalador de VSphere), una máquina virtual para alojar el servicio de vCenter (vCenter Server 5.5), la cual cuenta con los servicios de vCenter, vCenter SSO, VsPHERE Inventory Service, vCenter Update Manager, vSphere Web Client, vSphere Client y Syslog Collector.

Además se utiliza una máquina para alojar el servicio de Veem Backup & Replication que incluye los servicios de Backup Service, Backup Proxy y Backup Repository, bajo sistema operativo Windows Server 2008 R2 (64 Bit). Dos Backup Proxy Virtuales (uno por site). Cada Backup Proxy tiene asociado un Backap Repository para alojar los Backups.

La plataforma además cuenta con un (1) firewall Cyberoam modelo CR100ING, sin embargo se debe considerar otra unidad de firewall para lo cual se deberá capacitar al personal de la unidad de informática de la municipalidad. Será de responsabilidad de la empresa adjudicada la mantención y configuración de este dispositivo a fin de resguardar la operación continua del servicio.

La empresa adjudicada deberá contar con un profesional acorde para dar solución a las distintas emergencias que se puedan enfrentar, monitoreando diariamente la plataforma con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento de esta.

La empresa deberá proporcionar capacitación al personal de la unidad de informática en forma constante en plataforma virtual y en la personalización de roles y permisos a los usuarios de dominio o locales

5.1.- Se debe mencionar que existe la posibilidad alojar en nuestros servidores la página web institucional (www.mcerrillos.cl), para esto se debe evaluar (tiempo de entrega en común acuerdo con la unidad de informática de la municipalidad) por parte de la empresa adjudicada las condiciones necesaria para habilitar con nuestro recurso un hosting apropiado a la carga de trafico de información, entregando un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad. No obstante si se materializa este punto deben implementar y mantener el hosting.

5.2.- La empresa adjudicada, deberá desarrollar un estudio (tiempo de entrega en común acuerdo con la unidad de informática de la municipalidad) de análisis de vulnerabilidad de los servidores con las soluciones propuestas, entregando un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.

5.3.- La empresa adjudicada debe entregar el siguiente soporte a los Servidores físicos:

- Parches al día.
- Revisión de DNS.
- revisar es el estado de la máquina (que esté prendida y en línea).
- Se revisa que los discos de respaldo no estén llenos, de ser así se procede a evaluar la antigüedad de los respaldos para así poder contar solo con las copias más recientes, ya que son respaldos incrementales.
- Luego se revisa que la maquina este operativamente bien (que no presente lentitud en su funcionamiento o en su conectividad).
- Se revisa que los servidores del dominio se encuentren en línea y sin fallos en su funcionamiento (con la herramienta de diagnóstico dcdiag –a).
- Se realiza revisión del estado del servicio de correo electrónico corporativo (https://correo.mcerrillos.cl:2083/cpanel).
- Actualizaciones (Service pack).
- Creación de Usuarios.
- Migración de datos, o migración de Sistemas operativos.
- Entre otros.

5.4.- La empresa adjudicada debe considerar como mínimo el siguiente soporte a los Servidor Virtual:

- Respaldo y replicación. Se deberá trabajar en conjunto con la unidad de informática las políticas de respaldo a utilizar.
- Detección de anomalías, análisis y solución de fallas.
- Revisión de logs tales como:
  - ESXI Shell autenticación
  - Cliente DHCP
  - Logs de instalación y actualización
  - Agregación de enlaces registros de protocolos
  - Logs de servicio de administración de protocolo
  - Validador de respuesta de la administración
  - Conexiones HTTP PROXY
  - Uso de SHELL
  - Inicio de VMKERNEL y módulo de carga
  - Información del registro de arranque
  - De gestión de servicios
  - Tareas programadas
  - Uso DCUI
  - De control de Gestión
  - Eventos de Arbitraje
  - De VM KERNEL (detección de dispositivos, almacenamiento y dispositivos de red, eventos del controlador y arranque de las VMs entre otros)
  - De advertencia
  - Resumen de inicio ESXI y apagado
  - Numero de VM en ejecución
  - Consumo de recursos
  - Aceleración de video
  - Entre otros

- Disponibilidad de acceso al host por SSH,
- Descarga, actualización e instalación de nuevas versiones recomendadas por el fabricante
- Balanceo de clúster
- Validación de encendido de VMs
- Monitoreo diario del consumo de memoria de los servicios para evitar incidencias
- Creación de máquinas virtuales
- Configuración de los servicios de NTP
- Configuración de los LUNS de replica
- Configuración de los Backup Jobs
- Replicación de los JOBS
- Configuración de IPS
- Solución a fallas de HW
- Solución a fallas en el Hypervisor
- Solución a problemas de red debido a disociación entre el o los port group y el switch matriz
- Creación y eliminación de vSwitches Standrad, Templates, Resource Pools y datastore

6.- Correo Institucional:

Actualmente la Municipalidad de cerrillos cuenta con un servicio de correo open source (Linux) administrado con una plataforma "Cpanel".

La empresa adjudicada debe incluir una propuesta del correo institucional que permita la integración con active directory compatible con "Outloock" 2007,2010,2013 , siendo responsable de la migración, habilitación, puesta en marcha y capacitación de la solución de correo institucional a implementar, asegurando al municipio la continuidad operativa del servicio. Para ello no deberá considerar al personal help desk residente.

El objetivo es unir el active directory con la solución propuesta de correo, de no existir compatibilidad será responsabilidad de la empresa adjudicada la actualización del directorio con el correo.

El objeto de la solución propuesta de correo, debe permitir, visualizar ya sea a través del nombre de usuario, correo institucional y alguna información adicional, que permita identificar el usuario de destino.

La empresa adjudicada deberá proporcionar el equipamiento (server para rack, Quad core, ocho (8) gb ram, dos (2) teras) y las licencias correspondientes durante todo el periodo del contrato

7.- Antivirus

7.1.- La Municipalidad requiere mantener el equipamiento libre de virus, spam, malware, etc., tanto para su equipamiento equipo escritorio y notebooks, como para sus servidores.

7.2.- La empresa adjudicada deberá contemplar la instalación de un antivirus del tipo Pro, (no se aceptan versiones free) con sus respectivas licencias para todo el equipamiento municipal. La administración de este antivirus será de responsabilidad de la empresa adjudicada, por lo que ella podrá decidir la solución que mas le acomode, de acuerdo a su experiencia. La empresa adjudicada deberá proveer las licencias sin costo para el municipio durante todo del periodo del contrato (considerar el punto 1.1).

7.3.- La empresa adjudicada deberá considerar la administración del antivirus a través de una consola de administración.

8.- Comunicaciones

Las distintas sedes de la Municipalidad están unidas entre sí mediante enlaces que provee Movistar. Cuenta con un contrato de internet y telefonía, el cual considera la administración de Switch cisco 2960 Poe, tanto para voz como datos. La sede de Piloto Lazo con Las Hortensias están unidas por un enlace de aproximadamente 800 metros de fibra óptica multimodo de propiedad del municipio, funcionando a 100 Megabits. Se están utilizando 4 filamentos y dos enlaces entre ambas sedes con sus respectivos tranceivers.

8.1.- La empresa adjudicada deberá mantener el servicio de fibra, tranceivers, puntos de red de comunicación que permite el enlace entre los switch y la comunicación en general entre ambas sedes. Debe identificar, informar y reparar las fallas, este servicio no puede ser interrumpido por un tiempo mayor a 4 horas. En caso de que se estime que la falla no será posible de reparar en ese período de tiempo deberá proveer un servicio alternativo.

8.2.- Sera labor de la empresa contratista informar a movistar de cualquier problema de comunicación que se produzca en algunas de las sedes siempre y cuando el personal de la unidad de informática de la municipalidad no esté presente.

8.3.- adicionalmente la municipalidad posee otro enlace de 10 mgbits en la sede de La Hortensia, que está destinado dar servicio de internet al departamento de tránsito y que sirve de enlace de respaldo, existe un router cisco de enlace que es de propiedad de la municipalidad y que forma parte de los equipos a mantener

8.4.- Será parte de esta mantención:

- Mantención y reparación de conectores FO.
- Rotulación de la FO.
- Reordenamiento de los tendidos.
- Revisión de la bandeja de difusión de FO.
- Recambio de jumper de FO.
- Cambio de enlace FO.

NOTA: Estas labores deberán ser realizadas por el personal adicional, salvo emergencias puntuales o reparaciones provisorias que las pondrán realizar los Help Desk.

9.- Emergencias y otros

En caso de "**emergencias"** y/o "**desastres"**, que no permitan mantener el servicio en forma activa y funcional, por cualquier circunstancia sea o no de responsabilidad de la empresa adjudicada, esta deberá disponer del personal técnico en terreno sin costo para el municipio, sin límite de tiempo ni horario hasta subsanar la eventualidad, y si la falla presentada por algún equipo físico, implica una falla mayor, la empresa adjudicada deberá facilitar un equipamiento de reemplazo mientras se procede al recambio.

10.- Cableado y Switches.

La red Municipal posee alrededor de 700 equipos. Todos estos están conectados a la Red Municipal mediante cableado UTP categoría 5e y 6 a swtich cisco 2960 Poe

10.1 Debido al déficit de puntos de red, será necesario que al inicio del contrato, la empresa adjudicada deberá instalar 10 puntos de red sin costo para el municipio.

10.2 Además, la empresa adjudicada deberá considerar sin costo `para la municipalidad, dos (2) instalaciones de puntos de red, con su rotulación y certificación mensualmente y acumulables al siguiente mes, hasta el término del contrato. La no utilización de estos puntos será de responsabilidad exclusiva de la municipalidad.

10.3 Será objeto de esta propuesta la mantención de la Red y todos sus componentes. La empresa deberá mantener un catastro y ubicación al día de los switches y todos los componentes de la red incluidos routers, puntos de acceso inalámbricos, dispositivos de borde etc.

10.4 En el primer semestre del inicio del Contrato la empresa deberá certificar mediante algún instrumento adecuado (Fluke, Datacom, Validator, etc.) la totalidad de los puntos que conforman la red y entregar un informe a plena conformidad de la unidad informática del estado actual.

10.5 En el caso que la Municipalidad necesite implementar nuevos puntos de red que superen a lo solicitado por el punto 10.1, se optara como primera opción la empresa adjudicada, para lo cual los oferentes deberán llenar el formulario llamado Anexo Redes, que se encuentra al final de estas Bases, con precios unitarios por instalación de puntos de red y afines. Estos precios deberán permanecer fijos y en Unidad de Fomento "UF" durante la duración del contrato

Quien aprueba la adquisición de los puntos de red, es el Director de la Secretaria Comunal de Planificación (SECPLAN), previa valorización del trabajo. Esta valorización estará de acuerdo con los precios del formulario anexo redes. Una vez efectuado y recibido conforme el servicio, este deberá ser facturado por separado de la facturación mensual. No se consideran en estas actividades aquellas relacionadas con la instalación eléctrica.

11.- Red

La municipalidad cuenta en la actualidad con una red LAN funcionando correctamente, los switch existentes todos administrables (CISCO 2960 POE). Algunos pertenecen al municipio y a MOVISTAR. Siendo MOVISTAR la encargada de la administración, debido a que el municipio cuenta con servicio de Telefonía IP proporcionada por la misma empresa. Existe un switch de repuesto en la unidad de informática en caso de falla, el que debe ser instalado por la empresa adjudicada pero configurado por MOVISTAR.

11.1 La Municipalidad necesita implementar mejoras en su red. La empresa que se adjudica deberá disponer de personal para asesorar al Departamento de Informática, en diseñar una nueva tipología de Red basada en Routers, firewalls, switches de nueva generación.

11.2 La mantención de la red debe proporcionar soporte y asistencia técnica en terreno con personal especializado en diagnostico y solución de problemas técnicos, reparación o cambio de elementos de conexión de la red de datos, esto implica:

- Revisión y diagnostico del problema
- Reparación o recambio de partes y piezas
- Revisión final del Hardware
- Informe final a la contraparte visado conforme por la unidad de informática.
- Revisión del correcto conexionado en módulo RJ45, tanto en puesto de trabajo como en patch panel.

12.- DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROPONENTE

12.1 La empresa adjudicada, deberá garantizar la idoneidad y competencia técnica del personal que efectúa las actividades comprometidas, asegurando que se mantendrá durante el lapso de vigencia del Contrato. En caso de producirse deserciones, la empresa se obliga a remplazar al profesional por otro de las mismas características mencionadas, a objeto de mantener la calidad de la prestación de servicios, no se permiten subcontrataciones.

Los profesionales y técnicos asignados por el adjudicatario de la propuesta, a las tareas tanto de mantención correctiva como preventiva, deberán sujetarse a las normas y procedimientos definidos por La Municipalidad, para estos efectos y portar identificación clara y visible, uniforme con logo de la empresa y estar a cargo de un Supervisor. Adicionalmente deberán respetar las normas de buen comportamiento, compostura y trato con los usuarios.

La Municipalidad se reserva el derecho de solicitar el cambio del personal de soporte por otro de iguales condiciones de idoneidad y competencia técnica, en caso de trasgresión a las normas indicadas o reiterados incumplimientos del nivel de servicio comprometido.

12.2 Se requiere que la empresa adjudicada, entregue el diagrama de organización del equipo de trabajo y una breve descripción del proceso de atención.

Por otra parte se requiere conocer los niveles de escalamiento vertical o jerárquico que posee el oferente y que pone a disposición de la unidad de informática, para los procedimientos de atención general.

13.- EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Se requiere que el proponente describa su experiencia previa en otros proyectos de igual naturaleza en el mercado, tanto en el área pública como privada, esta debe ser comprobable a través de certificados relacionados, identificando además nombre y teléfonos de contactos.

Anexo Redes

1.0 INSTALACIÓN PUNTOS CATEGORÍA 6			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
1.1	Instalación Punto de Red Categoría 6 con roseta, caja con punchado incluido < a 50 Metros. Con Bandeja de 40x16 o 20x10	1 Un.	
1.2	Instalación Punto de Red Categoría 6 con roseta, caja con punchado incluido > a 50 Metros. Con Bandeja de 40x16 o 20x10	1 Un.	
1.3	Traslado de punto de red , sin utilizar cable extra.	1 Un.	
1.4	Instalación modulo simple con punchado en patch panel	1 Un.	
2.0 REPARACIONES			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
2.1	Detección y certificación de algún problema de Red utilizando instrumental para el efecto como Fluke IQ o similar	1 Hr.	
2.2	Reemplazo cableado por metro (incluye cable Cat 6)	1 Mt.	
2.3	Reemplazo roseta incluyendo punchado en Cat 6.	1Un.	

2.4	Reemplazo cableado por metro (incluye cable Cat 6)	1 Mt.	
2.5	Reemplazo roseta incluyendo punchado en Cat 6.	1 Un.	
3.0 TRASLADO			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
3.1	Traslado cableado por metro	1 Mt.	
3.2	Traslado caja, roseta existentes y su conectorización	1 Un.	
4.0 OTROS			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
4.1	Certificación puntos de datos e informes Categoría 6	1 Un.	
4.2	User Cord o Patch Cord 0,8 mt. Con botas. Cat 6	1 Un.	
4.3	User Cord o Patch Cord 1,8 mt. Cat 6.	1 Un.	
4.4	Jumper F.O (combinación de conectores) 1 mts.	1 Un.	
4.5	Pulido o limpieza conector fibra óptica.	1 Un.	
4.6	Certificación tendido de fibra óptica (conectores variados) con informe.	1 Un.	
4.7	Cambio de chapa (con juego de llaves), en rack tipo armario o murales.	1 Un.	

5.0 BANDEJAS Y DUCTOS PVC (Productos Instalados)			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
5.1	Bandeja 20x10 mm blanca instalada	1 Mt.	
5.2	Bandeja 40x16 mm blanca instalada	1 Mt.	
5.3	Bandeja 105x50 mm blanca, con tapa	1 Mt.	
5.4	Tapa de extremos blanca para bandeja 100x50	1 Un.	
5.5	Tapa de extremos blanca para bandeja 105x50	1 Un.	
5.6	Junta de cuerpo blanca para bandeja 105x50	1 Un.	
5.7	Junta de tapa blanca para bandeja 105x50	1 Mt.	
5.8	Angulo interior canaleta 100x50	1 Un.	
5.9	Angulo exterior canaleta 100x50	1 Un.	
5.10	T canaleta 100x50	1 Un.	
5.11	Ducto PVC 20 mm	1 Mt.	
5.12	Ducto PVC 25 mm	1 Mt.	
5.13	Ducto PVC 32 mm	1 Mt.	
5.14	Ducto PVC 41 mm	1 Mt.	
5.15	Ducto PVC 50 mm	1 Mt.	

6.0 Racks , Gabinetes y otros (Productos Instalados)			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
6.1	Rack bastidor 20U negro.	1 Un.	
6.2	Rack bastidor 42U negro.	1 Un.	
6.3	Rack armario 42 negro, 1 metro profundidad.	1 Un.	
6.4	Rack mural 5U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.5	Rack mural 7U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.6	Rack mural 9U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.7	Rack mural 12U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.8	Rack mural 15U fondo 50 cm. negro.	1 Un.	
6.9	Ordenador de Cables 19"	1 Un.	
6.10	Ordenador cables Verticales para 42U	1 Un.	
6.11	Gestor de cables tipo ducto con tapa. Laterales para bastidor.	1 Un.	
6.12	Patch Panel modular Cat 6 de 24 puertos.	1 Un.	
6.14	Patch Panel modular Cat 6 de 16 puertos.	1 Un.	
6.15	Ventilador 10x10 cm. instalado.	1 Un.	

7.0 Equipos de Comunicación			
ITEM	**DETALLE SERVICIO**	**CANTIDAD UNIDAD**	**VALOR UNITARIO NETO EN U.F**
7..1	Switch 8 bocas 10/100 Mbps. Sin administración	1 Un.	
7.2	Switch 8 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración		
7.3	Switch 16 bocas 10/100 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.4	Switch 16 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.5	Switch 24 bocas 10/100 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.6	Switch 24 bocas 10/100/1000 Mbps. Sin administración.(para Rack)	1 Un.	
7.7	Switch Cisco Tipo 3560 c/ administración. L3 .10/100	1 Un.	
7.8	Switch Cisco Tipo 2960 c/ admistración.10/100	1 Un.	
7.9	Router Cisco tipo 2811	1 Un.	
7.10	Access Point 54/108 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.11	Router Inalámbrico 54/108 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.12	Router Inalámbrico 300 Mbps. 2.4 MHz.	1 Un.	
7.13	Media Convert Fiber Fast Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.14	Media Convert Fibe Gigabit Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.15	Media Convert Fibe Gigabit Ethernet Multimodo SC/ST	1 Un.	
7.16	Access Point	Un.	

DESCRIPCIÓN DE MULTAS			
Items	**Descripción**	**Referencia Especificaciones Técnicas**	**Multa UTM**
1	El "No" considerar manuales según capacitaciones entregadas	Pto. Nº 1.0	1
2	El "No" considerar un crecimiento aproximado al 10% anual de equipos que no están incluidos en el Anexo Inventario en su mayoría computador de escritorio.	Pto. Nº 1.1	5
3	El "No" proporcionar al primer mes de inicio del contrato un software de tickets o reportes, y el no capacitar a los usuarios en este software.	Pto. Nº 1.2	10
4	El "No" considerar el ordenamiento de rack dentro de los dos (02) primeros meses el Ordenamiento de cables de red, Pach panel, Pach Cord Rotulación, Certificación, Cambio de cinco (05) rack, o la entrega de un plano actualizado de la red.	Pto. Nº 1.3	10
5	El "No" considerar un cronograma identificando las actividades o estados de avances chequeado y firmado conforme por el área de Informática.	Pto. Nº 1.4	1
6	El "No" cumplimiento de herramientas básicas de trabajo, rotuladas y guardadas en una caja de herramienta.	Pto. Nº 2.2	1
7	El "No" cumplimiento del etiquetado de acuerdo al esquema entregado por el área de informática, o mantener una planilla actualizada del inventario de los equipos.	Pto. Nº 2.3	10
8	El "No" cumplimiento del previo acuerdo o calendarización de la actividad, con una periodicidad de 4 veces al año.	Pto. Nº 2.4	10
9	El "No" considerar los puntos descritos como mínimo según lo estipulado en la mantención preventiva (es relevante el punto "j").	Pto. Nº 2.6	10
10	El "No" considerar personal adicional para la mantención preventiva	Pto. Nº 2.9	5
11	El sobrepasar el plazo máximo de entrega de los informes técnicos por concepto de fallas no reparables.	Pto. Nº 3.0	1
12	El "No" disponer de un número telefónico, email y el nombre del(a) encargado(a) responsable.	Pto. Nº 3.3	5
13	El "No" considerar la entrega de equipos de remplazo o el documento entregado a informática visado conforme.	Pto. Nº 3.6	10
14	El "No" considerar los equipos de reemplazo sean iguales o superiores características técnicas a las del equipo que se reemplaza.	Pto. Nº 3.8	5
15	El "No" disponer de dos (02) técnico de soporte continuo residente en el municipio a jornada completa de 08:30 a 17:33 y un supervisor.	Pto. Nº 4.0	10
16	El "No" cumplimiento según solicitud de un cambio de técnico residente o con un plazo de un mes (01).		10
17	El "No" considerar un vehículo en forma permanente o no tener los documentos al día.		10

18	El "No" considerar al personal "Help Desk" o vehículo, para las campañas y eventos en horarios fuera de lo establecido.		10
19	El "No" realizar las funciones de soporte, del personal de "Help Desk"	Pto. Nº 4.1	10
20	El "No" proporcionar un software licenciado para recuperar información o capacitar al personal de informática en el uso del software en cuestión.	Pto. Nº 4.2	5
21	El "No" considerar la responsabilidad por mantener la confidencialidad de la información de los datos que maneja la Municipalidad	Pto. Nº 4.3	10
22	El "No" considerar técnicos especialistas sin Currículum o estudios relacionados (Titulados o cursando carrera) o certificados de estudios o sin la conformidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 4.5	10
23	El "No" considerar el perfil técnico del personal Help Desk	Pto. Nº 4.6	10
24	El "No" cumplimiento de capacitación al personal "Help Desk" a lo menos una vez al año. e informando a informática el temario, institución y personal a ser capacitado.	Pto. Nº 4.7	5
25	El "No" cumplimiento de proporcionar uniformes o cantidad al personal Help Desk.	Pto. Nº 4.8	5
26	El "No" considerar un supervisor o no estar disponible los requerimientos de la unidad de informática, o exceder el tiempo de respuesta, o chequear que el contrato sea bien cumplido, o no contar con el estimado de 10 horas mensuales de supervisión.	Pto. Nº 4.9	10
27	El "No" considerar un profesional acorde para dar solución a las distintas emergencias.	Pto. Nº 5.0	10
28	El "No" considerar capacitación al personal de la unidad de informática en forma constante en plataforma virtual.	Pto. Nº 5.0	10
29	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 5.1	5
30	El "No" considerar un informe visado conforme por la unidad de informática de la municipalidad.	Pto. Nº 5.2	5
31	El "No" considerar que el correo debe permitir, visualizar y buscar a través del nombre de usuario, correo institucional y alguna información adicional que permita identificar el usuario de destino.	Pto. Nº 6.0	10
32	El "No" considerar mantener el equipamiento libre de virus, spam, malware, etc.,	Pto. Nº 7.1	10
33	El "No" cumplimiento de la instalación de un antivirus con licencias del tipo Pro, (no se aceptan versiones free) o la responsabilidad de administrar el antivirus o decidir la solución que más le acomode, de acuerdo a su experiencia.	Pto. Nº 7.2	10
34	El "No" considerar la mantención del servicio de fibra, tranceivers, puntos de red de comunicación o no identificar, informar y reparar las fallas o interrumpir el servicio por un tiempo mayor a 4 horas.	Pto. Nº 8.1	10
35	El "No" disponer del personal técnico en terreno sin costo para el municipio, sin límite de tiempo ni horario hasta subsanar la eventualidad, o no facilitar un equipamiento de reemplazo mientras se procede al recambio.	Pto. Nº 9.0	10

36	El "No" considerar a lo menos 2 instalaciones de puntos de red, con su rotulación y certificación mensualmente y acumulables al siguiente mes, hasta el término del contrato.	Pto. Nº 10.2	5
37	El "No" considerar un catastro y ubicación al día de los switches y todos los componentes de la red incluidos routers, puntos de acceso inalámbricos, etc.	Pto. Nº 10.3	10
38	El "No" cumplimiento en el primer semestre, certificar la totalidad de los puntos que conforman la red y entregar un informe a plena conformidad de la unidad informática del estado actual.	Pto. Nº 10.4	5
39	El "No" cumplimiento de proporcionar soporte de red o asistencia técnica en terreno con personal especializado.	Pto. Nº 11.2	10