

Materia: Aprueba Bases de licitación que indica.

Fecha: 17/12/2021

Número de acto administrativo: 775

Vistos:

La Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios el Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento del citado cuerpo legal la Resoluciones N°7 de 2019 que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y N° 16 de 2020 que determina montos a partir de los cuales ciertos actos quedarán sujetos al control preventivo, de la Contraloría General de la República, y acto administrativo que designa a la autoridad competente para suscribir la resolución.

Considerando:

1° Que el Ministerio de Desarrollo Social y Familia es la Secretaría de Estado encargada de colaborar con el Presidente de la República en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas en materia de equidad y/o desarrollo social, especialmente aquellas destinadas a erradicar la pobreza y brindar protección social a las personas o grupos vulnerables, promoviendo la movilidad e integración social y la participación con igualdad de oportunidades en la vida nacional.

2° Que la Subsecretaría de Evaluación Social en apoyo a la ejecución de sus funciones propias, establecidas en la Ley N° 21.150 que modifica la Ley N° 20.530 y el Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N°15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, viene a llamar a licitación pública a proponentes y personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, con el objeto de contratar el servicio denominado Email Marketing.

3° Que, el este proceso fue solicitado por la División de Información Social mediante el expediente N° E119905/2021, con fecha 13 de diciembre de 2021.

4° Que, verificado el catálogo de productos y servicios en el portal de Mercado Público, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, los servicios requeridos no se encuentran ofertados en la modalidad del Convenio Marco.

5° Que, con arreglo a las disposiciones de la Ley N° 19.886 y su Reglamento, atendido lo dispuesto precedentemente, corresponde llamar a licitación pública para la contratación de los servicios de que se trata.

6° Que, el Programa 21-09-01, Subtítulo 22, ítem 11, Asignación 999 Otros, del Presupuesto de la Subsecretaría de Evaluación Social cuenta con los recursos suficientes para proceder al llamado de la presente licitación según da cuenta el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 205 del 14 de diciembre de 2021, emitido por la Coordinador de Contabilidad.

Que vistas las facultades que me confiere la ley,

Resuelvo:

1. APRUÉBENSE las bases de licitación y sus anexos, si los hubiera, correspondientes a la propuesta pública ID 730566-40-L121, para la contratación de Servicios de Email Marketing, cuyo texto es el siguiente:

I. ANTECEDENTES GENERALES DE LA LICITACIÓN

| | |
|---------------------------------|---|
| Número de Adquisición | 730566-40-L121 |
| Entidad Licitante | SUBSECRETARIA DE EVALUACION SOCIAL |
| Unidad de Compra | Subsecretaría de Evaluación Social |
| Rut | 61.980.240-3 |
| Dirección | Catedral 1575, Región Metropolitana de Santiago |
| Nombre de la Licitación | Servicios de Email Marketing |
| Descripción de la Licitación | Contratar los servicios de una plataforma de email marketing que permita crear campañas masivas de e-mail, encuestas e invitaciones a eventos de manera online. Como además, obtener reportes descargables y reportes gráficos en tiempo real de cada una de las campañas masivas realizadas y trazabilidad de los envíos y contactos |
| Monto estimado: | \$ 4.500.000 incluye impuesto |
| Publicidad de ofertas técnicas: | Todas las ofertas técnicas serán visibles al público en general, través del portal www.mercadopublico.cl , desde el momento de la apertura electrónica. |

| Nº | Producto / Servicio | Dirección de despacho | Descripción |
|----|---|---|--|
| 1 | Software de correo electrónico Cantidad: 1 Unidad: Unidad | Catedral 1575 - Región Metropolitana de Santiago - Santiago | Se requiere el servicio Email Marketing, para envío de campañas, eventos y encuestas (sistema de envío masivo de correos). |

II. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR

1) Software de correo electrónico

Especificaciones Técnicas:

Se requiere dar continuidad operacional de un sistema de email marketing, utilizado diariamente por la unidad de comunicaciones y por el resto del ministerio, para el envío de campañas de email masivas que cuente con 50.000 contactos mínimo y el envío sea ilimitado por mes. Que éste servicio incluya, al menos, el envío de campañas, eventos y encuestas que cumplan las normas anti spam para que los correos lleguen a la bandeja de entrada de los usuarios. Como además se pueda personalizar el contenido a través de un editor html y que las plantillas sean responsivas. También se requiere que permita la creación de remitentes con certificación SPF y DKIM y log de las actividades realizadas por los usuarios. Usuarios que se puedan perfilar y definir privilegios de que secciones pueden

intervenir de la plataforma. El sistema debe tener gestión de listas, contactos, campañas, eventos, encuestas y reportería. Debe ser seguro y funcionar 100% web, contar con política de custodia de datos y monitoreo de su infraestructura y que entregue soporte.

Finalmente, la oferta debe incluir transferencia tecnológica para los usuarios logren aprender a utilizar la plataforma de forma óptima.

III. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN

Los plazos de días corridos incluyen sábados, domingos y festivos.

Fecha de publicación de la licitación

17/12/2021 17:00:00

Plazo para realizar consultas sobre la licitación: 20/12/2021 17:00:00

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones a través del sistema www.mercadopublico.cl, dentro de 3 día(s) corrido(s) a las 17:00 horas, contados desde la publicación del llamado a licitación en el sistema www.mercadopublico.cl.

Plazo para publicar respuestas a las consultas: 21/12/2021 19:00:00

La entidad licitante pondrá las referidas preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, en el plazo de 1 día(s) corrido(s) a las 19:00 horas siguientes al cierre del plazo para realizar consultas.

En caso que se reciban más de 100 consultas, la Entidad Licitante podrá aumentar este plazo en 1 día(s) corrido(s) adicionales, mediante acto administrativo que deberá publicar en el sistema www.mercadopublico.cl.

Fecha de cierre para presentar ofertas: 22/12/2021 17:00:00

1 día(s) corrido(s), contados desde el plazo para publicar respuestas a las consultas en el sistema www.mercadopublico.cl, a las 17:00 horas. En todo caso, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

Fecha de apertura electrónica de ofertas: 22/12/2021 17:01:00

El mismo día de la fecha de cierre para presentar ofertas en el sistema www.mercadopublico.cl, a las 17:01 horas.

Plazo de evaluación y adjudicación: 27/12/2021 19:00:00

Dentro de 5 día(s) corrido(s), contados desde la fecha de apertura electrónica de ofertas.

Si por causas no imputables a la entidad licitante -que serán oportunamente informadas en el sistema www.mercadopublico.cl-, no se puede cumplir con la fecha indicada, se publicará una nueva fecha en dicho portal, la que no podrá exceder de 1 día(s) corrido(s) adicional(es) al plazo ya establecido.

Modificaciones a las bases

La entidad licitante podrá modificar las presentes bases, ya sea por iniciativa propia o en atención a una consulta efectuada por alguno de los oferentes, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas. Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio Web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases. Las modificaciones de bases estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe. Junto con aprobar la modificación, se establecerá un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tal modificación.

Ampliación de fecha de cierre

Si a la fecha de cierre de recepción de ofertas se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre se ampliará automáticamente en 2 días hábiles, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas en el artículo 25, inciso octavo, del Reglamento de la ley 19.886.

IV. REQUISITOS PARA OFERTAR

Inhabilidades para ofertar

El oferente no debe haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta. Esto se acreditará mediante la declaración jurada disponible a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, sin perjuicio de las facultades de la entidad licitante de verificar esta información, en cualquier momento, a través de los medios que se encuentren a su disposición.

Instrucciones para presentar Ofertas

Los oferentes deberán enviar sus ofertas a través de www.mercadopublico.cl, por medio del formulario electrónico disponible en dicha plataforma.

Emisión de la orden de compra

La adquisición de los bienes y servicios objeto de la presente licitación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor.

Plazo de validez de ofertas

Las ofertas tendrán una validez mínima de 60 días corridos, contados desde la notificación de la adjudicación.

V. EVALUACIÓN DE OFERTAS Y ADJUDICACIÓN

Criterios de evaluación

| Nombre | % (Porcentaje) |
|--------|----------------|
| Precio | 60 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| Sustentabilidad: Inclusión laboral | 3 |
| Cumplimiento de requisitos formales | 5 |
| Sustentabilidad: Inclusión de género | 2 |
| Experiencia de los oferentes | 30 |

Precio

Para la evaluación de este criterio se considerará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje} = (\text{precio mínimo ofertado}/\text{Precio Oferta}) * 100$$

Sustentabilidad: Inclusión laboral

Contratación de jóvenes

Contenido: El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral para jóvenes (18 a 24 años), a partir de prácticas no discriminatorias.

Medio de verificación: 1. Contrato de trabajo de carácter indefinido del/de los trabajadores jóvenes, más copia de la cédula de identidad del trabajador y del certificado de cotizaciones previsionales en los últimos 3 meses anteriores al inicio del contrato con el empleador o 2. Acreditación como beneficiario del programa Subsidio Joven de SENCE.

Trabajadores de la tercera edad

Contenido: El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral para personas de la tercera edad activa (mujer mayor de 60 años y hombre mayor de 65 años), a partir de prácticas no discriminatorias.

Medio de verificación: 1. Contrato de trabajo de carácter indefinido del/de los trabajadores adultos mayores, con antigüedad igual o mayor a tres meses más copia de la cédula de identidad del trabajador.

Trabajadores pertenecientes a pueblos indígenas

Contenido: El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral para personas pertenecientes a pueblos indígenas, a partir de prácticas no discriminatorias.

Medio de verificación: 1. Contrato de trabajo de carácter indefinido del/de los trabajadores pertenecientes a pueblos indígenas, con antigüedad igual o mayor a tres meses más documento que acredite la calidad de persona perteneciente a pueblo indígena, otorgado por CONADI.

Trabajadores en situación de discapacidad

Contenido: El proveedor dispone de políticas de inclusión laboral para personas en situación de discapacidad, a partir de prácticas no discriminatorias.

Medio de verificación: 1. Contrato de trabajo de carácter indefinido del/de los trabajadores en situación de

discapacidad, con antigüedad igual o mayor a tres meses más inscripción en el Registro Nacional de Discapacidad o certificación del COMPIN.

En este criterio se considerará la declaración afirmativa o negativa (SI o NO) que el oferente realice en la plataforma www.mercadopublico.cl.

El puntaje se asignará según el siguiente detalle:

- º Si cuenta con al menos uno de los ítems: 100 puntos
- º Si no cuenta con ninguna o no declara: 0 puntos

La entidad licitante se reserva el derecho de comprobar y exigir que se acredite la existencia, validez, veracidad y/o atingencia de lo declarado, a partir de los medios de verificación indicados en las presentes bases, incluso durante la ejecución del contrato, en el caso del proveedor adjudicado que haya declarado afirmativamente en el criterio de sustentabilidad.

En caso de detectar alguna inconsistencia en lo declarado, durante la etapa de evaluación, el oferente será descartado del proceso. Si la inconsistencia de la información se detecta durante la ejecución del contrato, se dará término anticipado a éste.

Cumplimiento de requisitos formales

El oferente que ingrese su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de la misma y acompañando todos los antecedentes requeridos, obtendrá 100 puntos.

El oferente que haya incumplido los requisitos formales o haya omitido antecedentes o certificaciones al momento de presentar su oferta, aun cuando los haya acompañado con posterioridad al cierre de presentación de las ofertas, en virtud del artículo 40, inciso segundo, del Reglamento de la Ley 19.886, obtendrá 1 puntos.

Sustentabilidad: Inclusión de género

Se evaluará que el oferente acredite al momento de postular:

1.- Si es persona natural:

El oferente es una persona natural de sexo femenino o una microempresa liderada por mujer/es.

Medio de verificación: Sello Empresa Mujer en Registro ChileProveedores.

2.- Si es persona jurídica:

El oferente demuestra tener una política de inclusión de género a través de la paridad de género en sus contrataciones, con al menos un 50 de mujeres contratadas respecto al total de trabajadores contratados.

Medio de verificación: Planilla de cotizaciones previsionales de la empresa.

En este criterio se considerará la declaración afirmativa o negativa (SI o NO) que el oferente realice en la plataforma www.mercadopublico.cl.

El puntaje se asignará según el siguiente detalle:

- º Si cuenta con al menos uno de los ítems: 100 puntos
- º Si no cuenta con ninguna o no declara: 0 puntos

La entidad licitante se reserva el derecho de comprobar y exigir que se acrede la existencia, validez, veracidad y/o atingencia de lo declarado, a partir de los medios de verificación indicados en las presentes bases, incluso durante la ejecución del contrato, en el caso del proveedor adjudicado que haya declarado afirmativamente en el criterio de sustentabilidad.

En caso de detectar alguna inconsistencia en lo declarado, durante la etapa de evaluación, el oferente será descartado del proceso. Si la inconsistencia de la información se detecta durante la ejecución del contrato, se dará término anticipado a éste.

Experiencia de los oferentes

Se refiere a la medida en años que la empresa tiene en el rubro, se contabilizará desde la iniciación de actividades a la fecha.

- 10 años o más: 100 puntos
- Más de 5 y menos de 10: 50 puntos
- 5 años o menos: 30 puntos.

Debe acreditarse presentando certificado de inicio de actividades del SII o documento equivalente. En el caso de que el proveedor omita la presentación de dicha información, la Subsecretaría de Evaluación Social podrá obtener el certificado por sus medios en la medida que es una información pública.

Mecanismo de resolución de empates

En el evento de que una vez culminado el proceso de evaluación de ofertas, hubiese dos o más proponentes que hayan obtenido el mismo puntaje máximo, quedando más de uno en condiciones de resultar adjudicados, se optará por aquella oferta que cuente con un mayor puntaje en el criterio Precio.

En caso de mantenerse el empate, se seleccionará aquella oferta que cuente con un mayor puntaje en el criterio Experiencia de los oferentes.

De persistir el empate, se seleccionará a la oferta que presente un mayor puntaje en el criterio Cumplimiento de requisitos formales.

De persistir el empate, se seleccionará a la oferta que presente un mayor puntaje en el criterio Sustentabilidad: Inclusión laboral.

De persistir el empate, se seleccionará a la oferta que presente un mayor puntaje en el criterio Sustentabilidad: Inclusión de género.

Finalmente, si aún persiste el empate, se seleccionará a la propuesta que ingresó primero en www.mercadopublico.cl

Adjudicación

Se adjudicará al oferente que obtenga el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas, en los términos descritos en las presentes bases.

La presente licitación se adjudicará a través de una resolución dictada por la autoridad competente, la que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada.

Readjudicación

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o aceptar la orden de compra, o no cumpliese con las demás condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la entidad licitante podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, o a los que le sigan sucesivamente, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

Comisión Evaluadora

La evaluación de las ofertas será realizada por una Comisión designada especialmente para tal efecto.

Dicha Comisión estará compuesta por tres funcionarios de la entidad licitante designados por Resolución Exenta de la Subsecretaría de Evaluación Social.

Excepcionalmente, y de manera fundada, algunos de los integrantes de la Comisión designados por la autoridad competente, podrán ser personas ajenas a la Administración, aunque siempre en número inferior a los funcionarios públicos que integran dicha comisión.

Los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán tener contactos con los oferentes, salvo a través del mecanismo de las aclaraciones regulado por los artículos 27 y 39 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren aquélla.

La Comisión Evaluadora estará integrada por, Ximena Navarro Duque, Rut: 14.123.795-0, Dario Clemente Finkelstein, Rut: 13.544.322-0 y Marcos Parra Noguera, Rut: 15.096.810-0 de la División de Información Social, conforme señala el inciso 5º del artículo 37 del Reglamento de la Ley de Compras.

Terminada la etapa evaluativa, la Comisión Evaluadora levantará un Informe Final o acta de su trabajo, en la que deberá dejar constancia de las actuaciones efectuadas en el desempeño de sus funciones.

De acuerdo con lo propuesto en el informe final elaborado por la Comisión Evaluadora, la Subsecretaría dictará el acto administrativo de adjudicación escogiendo la propuesta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, establecidos en las presentes bases o bien declarará desierto la licitación, por no ser las ofertas convenientes para los intereses de la Subsecretaría. Dicho acto se publicará en el portal www.mercadopublico.cl de acuerdo a lo señalado en las presentes Bases.

En caso de que el proceso antes señalado experimente demoras a causa de hechos propios de la Subsecretaría o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, la Subsecretaría informará esta situación en

el portal por intermedio del Jefe de la División de Administración y Finanzas y señalará ahí el plazo para la dictación del respectivo acto administrativo.

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren aquélla.

Del mismo modo, no podrán aceptar ningún donativo de parte de terceros.

Esta Comisión emitirá un informe de evaluación de ofertas, proponiendo a la autoridad competente la adjudicación de acuerdo a los criterios de evaluación contenidos en las presentes bases de licitación y en virtud del proceso de evaluación descrito en estas bases.

La resolución que establezca la integración de la Comisión Evaluadora se publicará en www.mercadopublico.cl.

Solicitud de aclaraciones y antecedentes

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, la entidad licitante podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes si correspondiere a través del Sistema de Información.

Asimismo, la entidad licitante tiene la facultad de permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertar o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.

Para dichas aclaraciones y presentaciones de antecedentes se otorgará un plazo fatal de 1 días hábiles, contados desde el requerimiento de la entidad licitante, el que se informará a través del Sistema de información www.mercadopublico.cl.

Inadmisibilidad de las ofertas y declaración de desierta de la licitación

La entidad licitante declarará inadmisible las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos o condiciones establecidos en las presentes bases de licitación, sin perjuicio de la facultad para solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

La entidad licitante podrá, además, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

Dichas declaraciones deberán materializarse a través de la dictación de una resolución fundada y no darán derecho a indemnización alguna a los oferentes.

Consulta sobre la Adjudicación

Los oferentes podrán hacer consultas sobre la adjudicación a la entidad licitante, dentro del plazo fatal de 1 días Hábiles, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación en el sistema www.mercadopublico.cl, a través de la siguiente casilla electrónica adquisiciones@desarrollosocial.cl

VI. REQUISITOS PARA CONTRATAR

Antecedentes requeridos

Los siguientes antecedentes serán requeridos al respectivo adjudicatario, como requisito previo a la firma del contrato o a la emisión de la orden de compra, según sea el caso:

1- Si el adjudicatario es Persona Natural

- Debe encontrarse inscrito en estado 'hábil' en el Registro de Proveedores.
- Debe presentar una Declaración Jurada disponible en el Registro de Proveedores suscrita por el adjudicatario, donde declare que no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades contempladas en el inciso 6° del artículo 4°, de la Ley 19.886.
- Debe acompañar Fotocopia simple de la cédula de identidad de la persona natural adjudicada, la que debe adjuntarse a través del Registro de Proveedores.

2.- Si el adjudicatario no es Persona Natural:

- Debe encontrarse inscrito en estado 'hábil' en el Registro de Proveedores.
- Debe presentar un Certificado de vigencia del poder del representante legal, con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante legal del oferente, a la época de presentación de la oferta. Este documento deberá adjuntarse a través del Registro de Proveedores.
- Debe presentar un Certificado de Vigencia de la Sociedad con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, o el antecedente que acredite la existencia jurídica del oferente. Este documento deberá adjuntarse a través del Registro de Proveedores.
- Debe presentar una Declaración Jurada disponible en el Registro de Proveedores, donde declare que el adjudicatario no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades contempladas en el inciso 6° del artículo 4°, de la Ley 19.886. Esta declaración debe ser firmada por el representante legal de la persona jurídica o por quien

tenga poder suficiente para representarla para estos efectos. Cuando resulte adjudicada una unión temporal de proveedores, dicha declaración deberá ser presentada por cada uno de sus integrantes.

Tratándose exclusivamente de las personas jurídicas, no podrán contratar con organismos del Estado, aquellas que hayan sido condenadas por los delitos previstos en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N° 18.314 y en los artículos 250 y 251 bis del Código Penal, a la pena de prohibición de celebrar actos

y contratos con organismos del Estado. Lo anterior se verificará a través del Registro dispuesto por la ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de cohecho, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Inscripción en Registro de Proveedores

En caso de que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración deberá inscribirse dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación. Si resulta adjudicada una unión temporal de proveedores, cada proveedor integrante de ésta deberá inscribirse en Registro de Proveedores.

Saldos insoluto de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

En caso de que la empresa adjudicada registre saldos insoluto de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

La entidad licitante deberá exigir que la empresa adjudicada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa adjudicada, dará derecho a terminar la relación contractual, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

VII. OTRAS CLÁUSULAS

Documentos integrantes

La relación contractual que se genere entre la entidad licitante y el adjudicatario se ceñirá a los siguientes documentos:

- i) Bases de licitación.
- ii) Aclaraciones, respuestas y modificaciones a las Bases, si las hubiere.
- iii) Oferta.
- iv) Contrato definitivo suscrito entre las partes, si lo hubiere.
- v) Orden de compra.

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, especialmente respecto de las obligaciones que aparezcan en uno u otro de los documentos señalados. Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las Bases.

Vigencia y renovación

La relación contractual tendrá una vigencia de 12 meses, contados desde la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, si lo hubiere, o desde la aceptación de la orden de compra, si no se suscribe contrato o ejecutado el monto menor de las 100 UTM, lo que ocurra primero.

El contrato, si lo hubiere, podrá ser renovado fundadamente por el mismo período, por una sola vez, siempre y cuando el monto de la contratación original mas la renovación no superen las 100 UTM.

Emisión de la orden de compra

La adquisición de los bienes y servicios objeto de la presente licitación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor.

Plazo de Entrega

El servicio debe estar operacional todos los días del año en la web. La propuesta debe indicar los plazos de instalación y configuración de los servicios para que queden operativos.

Pago

El/los pago/s al proveedor por los bienes adquiridos o servicios contratados por la entidad licitante, deberá efectuarse por ésta dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

Con todo, para proceder al pago se requerirá que previamente la entidad licitante certifique la recepción conforme de los bienes y/o servicios adquiridos por aquella.

Efectos derivados de incumplimientos del proveedor

Si la prestación del servicio por parte del adjudicatario, presenta incumplimientos de cualquier naturaleza, o bien, se demuestra la incapacidad de responder operativamente a los requerimientos técnicos, se obligará al adjudicatario a pagar una multa de incumplimiento equivalente a 0,1 por ciento de 100 UTM por cada día de atraso en los servicios individualizados en el presente documento.

Las multas no podrán sobrepasar el 10% del valor total del contrato.

El monto de las multas será rebajado del pago que la entidad licitante deba efectuar al adjudicatario en los estados de pago más próximos y, de no ser suficiente este monto o en caso de no existir pagos pendientes, se le cobrará directamente, o bien, se hará efectivo a través del cobro de la garantía de fiel cumplimiento, si la hubiere.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa convertido a pesos chilenos, resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de la entidad licitante de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

Procedimiento para la aplicación de medidas derivadas de incumplimientos

Si la contraparte técnica de la Subsecretaría considera que existe mérito suficiente para la aplicación de una multa de acuerdo con lo indicado en la cláusula Efectos derivados de incumplimientos del proveedor de las presentes bases, se comunicará por escrito su decisión al contratista, indicando los fundamentos y monto de esta.

El contratista dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación, para efectuar sus descargos.

La notificación al contratista podrá efectuarse, a elección de la Subsecretaría:

- 1) personalmente, en dependencias de la Subsecretaría o a través de un funcionario designado al efecto en el domicilio del contratista, en ambos casos habrá de dejarse constancia de ello,
- 2) mediante el envío de carta certificada, o bien
- 3) mediante el envío de un sólo correo electrónico con todos los antecedentes fundantes, y dirigido a la casilla indicada en el Anexo N° 2 Formulario identificación del oferente.

Una vez efectuado los descargos o transcurrido el plazo sin que se hubieran formulado, la contraparte técnica remitirá los antecedentes para que la División de Administración y Finanzas resuelva sobre el particular, mediante resolución fundada, previa ponderación de los antecedentes.

Las resoluciones que apliquen multas serán susceptibles de reclamarse acuerdo a la Ley N°19.880.

Las multas podrán acumularse y una vez perfeccionada su aplicación conforme a las reglas anteriores, su monto será descontado del estado de pago inmediatamente siguiente, o bien, podrá ser, enterada por caja por el contratista en la Subsecretaría. En el caso que no hubiere saldos pendientes por pagar, no se hubiere producido su pago por caja, se hará efectiva contra el cobro de la caución que se hubiese otorgado (de haberla). De ser imposible, se ejecutará la deuda conforme a las normas de derecho común.

Término Anticipado

La Subsecretaría de Evaluación Social está facultada para declarar administrativamente el término anticipado de la relación contractual, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- 1) Que las multas acumuladas por retardo o incumplimiento en la entrega de los productos y/o servicios convenidos superen al 10% del precio total del contrato.
- 2) Si el adjudicado se encuentra en un procedimiento concursal de liquidación en calidad de deudor o se encuentra en manifiesta insolvencia financiera, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.
- 3) Si se disuelve la empresa adjudicada.
- 4) Por incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y cuando dicho incumplimiento le genere a la entidad licitante perjuicio en el cumplimiento de sus funciones
- 5) Si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
 - a.- Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la entidad licitante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad licitante.
 - b.- Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la presente licitación.
 - c.- Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones de la entidad licitante.
- 6) Por incumplimiento de obligaciones de confidencialidad que puedan establecer las presentes Bases.
- 7) Registrar, a la mitad del período de ejecución contractual, con un máximo de seis meses, saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

En todos los casos señalados, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución en las Bases.

En estos casos de término anticipado se aplicará el mismo procedimiento para la aplicación de las medidas derivadas de incumplimientos.

Resuelto el término anticipado, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo la Subsecretaría de Evaluación Social concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren

insolutas a la fecha. Sin perjuicio de lo anterior, la Subsecretaría de Evaluación Social y el respectivo adjudicatario podrán poner término a la relación contractual en cualquier momento, de común acuerdo.

Propiedad de la información

Será de propiedad exclusiva del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la información residente en medios magnéticos, electrónicos y documentación que se entregue al contratista para el suministro de los productos contratados. El contratista, por tanto, renuncia expresamente a cualquier pretensión de derechos de propiedad sobre los productos obtenidos de dicha información. En consecuencia, al término del contrato no podrá conservar en su poder parte alguna de dichos productos ni utilizarlos en proyectos futuros.

Confidencialidad

El contratista, durante el desarrollo del contrato y una vez expirado éste, está obligado a guardar reserva y quedará expresamente prohibido utilizar total o parcialmente datos, resultados o cualquier antecedente que haya mantenido en su poder, sin la previa y debida autorización por escrito del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Estándares de probidad

Los adjudicados que presten los servicios deberán observar, durante toda la época de ejecución de la relación contractual, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos. Los estándares de probidad exigibles a el personal de apoyo, por lo tanto, deben entenderse equiparados a aquellos exigidos a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el título III de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Pacto de Integridad

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes.

Especialmente, el oferente acepta suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo a las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

1. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del código del trabajo. Asimismo, el oferente se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.

2. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución del contrato que se derive de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución

del contrato, si lo hubiere.

3. El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.

4. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar durante el proceso licitatorio y en la ejecución del contrato, si lo hubiere, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.

5. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del contrato, si lo hubiere.

6. El oferente manifiesta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación y en el contrato respectivo, si lo hubiere.

7. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.

El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean cabalmente cumplidas por sus empleados, asesores, agentes y, en general, por todas las personas con que aquél se relacione directa o indirectamente en virtud de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, si corresponde, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

Domicilio y jurisdicción

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

Modificación de las Bases

Se podrán modificar las presentes bases y sus anexos ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por algunos de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas. Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases.

Las modificaciones estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación se podrá establecer un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

Modificación Fecha de Adjudicación

En caso de que el proceso de adjudicación experimente demoras a causa de hechos propios de la Subsecretaría o situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el Ministerio informará esta situación en el portal www.mercadopublico.cl, por intermedio del suscripto y señalará ahí el plazo para la dictación del respectivo acto administrativo.

Preguntas y Respuestas

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones, dentro de los plazos señalados en las presentes bases. Las preguntas deberán formularse a través del

sistema www.mercadopublico.cl. Estas preguntas y sus respuestas se pondrán en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas dentro de los plazos señalados.

Aceptación de Condiciones

La sola presentación de las ofertas solicitadas constituirá suficiente manifestación de voluntad de aceptación de la totalidad de las condiciones que regulan este proceso de compra y el contrato definitivo, si lo hubiere.

Recomendaciones al proveedor

Recuerde completar su oferta adjuntando toda la información necesaria en anexos administrativos, técnicos y económicos, éstos nos permitirán realizar un buen proceso de evaluación. Esta información es muy relevante en la medida que permite asignar puntajes de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en las bases y términos de referencia.

Antecedentes para incluir en la oferta

La Información Administrativa estará conformada por:

A) Anexo N° 1, Declaración Jurada que acredita no encontrarse afecto a ninguna de las inhabilidades y situaciones indicadas en el artículo 4º inciso primero y sexto, de la Ley N° 19.886. Asimismo, que está en conocimiento del inciso segundo del artículo 4º de la Ley N° 19.886 y la obligación descrita en la letra d) del mismo documento.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades de la Subsecretaría de verificar esta información, en cualquier momento, en los registros que para tal efecto mantiene la Dirección del Trabajo.

B) Anexo N° 2, Identificación del Oferente. Si dos o más oferentes se unen para el efecto de participar en un proceso de compra deberán indicarlo en este anexo, además deberán adjuntar los documentos que correspondan de acuerdo con lo indicado en el artículo 67 bis, del Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

C) Fotocopia del RUT del representante legal o persona natural que firme la Declaración Jurada.

D) Fotocopia del RUT de la empresa, si la oferta corresponde a una persona jurídica.

E) Documento público o privado que formaliza la unión temporal de proveedores (UTP): Si dos o más proveedores se unen para el efecto de participar en este proceso de compra, deberán establecer, en el documento que formaliza la unión, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

F) Antecedentes Laborales o Previsionales:

Si es persona natural:

1) Certificado de antecedentes laborales, previsionales o las siguientes declaraciones juradas según corresponda, en un plazo no mayor a 5 días hábiles de notificada la adjudicación:

-Anexo N° 05-A. Declaración Jurada Sin Deudas o Saldos Insolutos con Trabajadores ó -Anexo N° 05-C. Declaración Jurada con Deudas o Saldos Insolutos con Trabajadores.

Si es persona jurídica:

Certificado de antecedentes laborales, previsionales ó la siguiente declaración jurada, según corresponda, en un plazo no mayor a 5 días hábiles de notificada la adjudicación:

-Anexo N° 05-B. Declaración Jurada sin Deudas o Saldos Insolutos con Trabajadores ó -Anexo N° 05-D. Declaración Jurada con Deudas o Saldos Insolutos con Trabajadores.

Anexo 06: Declaración Jurada de no estar afecto a la Ley N° 20.393, en un plazo no mayor a 5 días

hábiles de notificada la adjudicación:

3) Encontrarse hábil en ChileProveedores ó presentar el Anexo 7: Declaración Jurada de Socios, en un plazo no mayor a 10 días hábiles de notificada la adjudicación.

Nota 1: La omisión de los Anexos N°01 y certificado de antecedentes laborales, previsionales o declaraciones juradas según corresponda (N°05-A o N°05-C si es persona natural, N°05-B o N°05-D si es persona jurídica) o parte de la información contenida en ellos, en la apertura provocará que la oferta sea declarada inadmisible y en consecuencia, dicha propuesta no será evaluada. Lo mismo ocurrirá en caso de omisión del Documento público o privado que formaliza la unión temporal de proveedores (UTP), solo en caso de que exista, ya que esto debe ser informado al momento de presentar la oferta.

La Propuesta Técnica estará conformada por:

A) Formulario Propuesta Técnica, o en el formulario propio del proveedor, pero que contenga toda la información requerida y que deberá completarse e ingresarse al portal electrónico www.mercadopublico.cl.

B) Anexo N° 3 tiempo de respuesta del proveedor.

Nota 2: La omisión de la propuesta técnica o anexo N°3 o parte de la información contenida en el anexo, provocará que la oferta sea declarada inadmisible y en consecuencia, dicha propuesta no será evaluada.

Información económica solicitada:

A) La oferta económica, corresponderá al valor neto y con impuestos (incluidos todos los costos), estará conformada por el formulario Propuesta Económica Anexo N° 04.

B) El oferente indicará el régimen tributario o bien si todo o parte de sus servicios están exentos de determinado impuesto.

Nota 3: La omisión de la propuesta económica según Anexo N° 04 o parte de la información contenida en el anexo, provocará que la oferta sea declarada inadmisible y en consecuencia, dicha propuesta no será evaluada.

Nota 4: Si durante la evaluación, se advierte la omisión de cualquiera de los documentos que componen la oferta técnica esta será declarada técnicamente no elegible.

Forma de entrega de antecedentes:

Todos serán entregados en idioma español y en formato digital en <http://www.mercadopublico.cl>

Modificaciones relativas al servicio

Existiendo autorización presupuestaria, el Ministerio, en casos fundados y por razones de buen servicio, durante la vigencia del contrato, previo informe fundado de la contraparte técnica podrá acordar con el contratista la disminución o aumento de la cantidad del producto y/o servicio solicitado, formalizando la respectiva modificación. Con todo, solo podrá aumentarse el monto del contrato hasta en un 30% respecto del monto originalmente pactado.

De requerirse, la prórroga deberá regular los hitos asociados a pago, entregables y eventualmente cauciones, de haberlas.

Con todo, para la presente licitación, sólo procederá la prorroga y modificaciones al servicio, en la medida que la suma de la cuantía del contrato vigente y los nuevos pagos, en su conjunto sean menor a las 100 UTM (enero 2022).

Prórroga en los plazos de entrega del Servicio

Los plazos de entrega del servicio que se establezcan en la Resolución deberán ser observados a cabalidad, bajo sanción de multas.

No obstante, previa solicitud escrita por el Consultor de extensión de plazo de entrega de los servicios, que deberá ser efectuada con una anticipación de a lo menos 5 días hábiles al plazo de que se trate de prorrogar, la Contraparte Técnica podrá autorizar su prórroga, dejando constancia de ello en un informe

fundado y deberá suscribirse el correspondiente acuerdo operativo.

Lo acá establecido no podrá implicar en ninguna circunstancia la extensión de la vigencia de la contratación.

Acuerdos Operativos

Las presentes bases contemplan, la posibilidad de que la contraparte técnica del Ministerio y el Contratista, puedan definir uno o más acuerdos operativos, los cuales tendrán por finalidad: definir etapas específicas contenidas en las presentes bases, acordar fechas específicas para etapas o hitos relevantes contenidos en las presentes bases y en general otros de orden administrativo, operativo y/o técnico que se encuentren dentro del marco contractual de los servicios. Lo anterior, se materializará mediante actas firmadas por la contraparte técnica del contratista y la contraparte técnica del Ministerio.

En ningún caso los acuerdos antes citados podrán implicar una alteración a las disposiciones de estas bases o alterar disposiciones del contrato, ni alterar aspectos esenciales de la propuesta técnica o los valores expresados en la oferta económica del contratista.

Descripción de los servicios

Para el servicio de Email Marketing, el oferente deberá contemplar los siguientes aspectos mínimos:

1.Gestión de contactos

a.Trazabilidad de los envíos, lista a la cual pertenece cada uno de los contactos.

2.Gestión de lista:

a.Crear, editar o eliminar listas de contactos.

b.Crear campos personalizados de contactos para segmentar bases de datos de listas.

c.Remitentes dinámicos

d.Importar listas de contactos a través de un archivo csv

e.Agrupamiento de contactos duplicados.

f.Búsqueda avanzada de contactos, a través de sus atributos, etiquetas, y/o comportamiento en campañas de e-mail marketing.

3.Gestión de campañas email:

a.Diseño de plantillas responsivas y posibilidad de personalizar campañas

b.Editor html y WYSIWYG de campañas

c.Ejemplos con plantillas precargadas

d.Adjuntar archivos y pdf a la campaña de email

e.Entrega masiva de email con seguridad y velocidad (evitar que caiga en spam)

f.Programar envíos masivos

g.Envió de prueba de email

h.Normativa de desuscripción

4.Gestión de eventos:

a.Datos del evento, presencial o vía streaming.

b.Asociar eventos a una campaña de email para invitación.

c.Diseño personalizado de plantilla de invitaciones.

d.Reportería de invitados (confirmados, no confirmados, pendientes, rebotes)

e.Ver y exportar reportería

5.Gestión de encuestas:

a.Creación de preguntas con texto, selección múltiple y única, matriz de selección única y múltiple, entre otras posibilidades.

- b.Diseño personalizado de plantilla de la encuesta.
- c.Asociar encuesta a una campaña de email.
- d.Informe o reportería de respuesta de las encuestas contestadas.
- e.Ver y exportar reportería

6.Gestión de reportes y métricas:

- a.Seguimiento de aperturas, rebotes, clicks, contactos, etc.

b.Reportería en tiempo real

c.Exportar reportería

d.Estado de la campaña

7.Configuración plataforma:

- a.Creación de remitentes (dominio) con certificación SPF y DKIM

b.Log de actividades

c.Permisos y privilegios a usuarios de la plataforma

8.Velocidad de envío:

- a.Tiempo de envío de paquetes de email debe ser de inmediato con un tiempo acotado en su envío.

9.Cantidad de Contactos:

a.Mínimo 50.000 contactos

b.Envíos ilimitados por mes

10.Transferencia tecnológica:

- a.Realizar sesión de transferencia tecnológica, con traspaso de

conocimiento al equipo de usuarios de la plataforma para aprender a usarla de manera óptima.

Tiempo de Respuesta y Soporte

1.Para garantizar tiempos y condiciones de respuesta adecuados, el proveedor deberá garantizar los siguientes tiempos de respuesta máximos:

a.Servicio Normal: 24 horas

b.Servicio Urgente: 6 horas

El plazo se inicia una vez declarada la incidencia vía correo electrónico desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia hacia el Proveedor, teniendo como destinatario de correo, los definidos en kick-off de servicio.

2. Deberá el proveedor informar los canales y horarios que cuenta con soporte.

Recursos técnicos y de Infraestructura

1.Custodia de los datos:

a.El proveedor debe tener una política de respaldo y un plan de emergencia ante desastres, para resguardar la información personal de los datos.

2.Monitoreo de la infraestructura:

a.El proveedor debe contar con alguna herramienta para monitorear el estado de sus servicios online, para dar continuidad operativa.

Lugar de entrega del servicio

1.Este proyecto utilizará los servicios del proveedor, todas las funcionalidades son 100% web (cloud computing).

2.El proveedor deberá cumplir altos estándares de seguridad para resguardar el acceso a la plataforma.

Contraparte técnica

La contraparte técnica del convenio estará radicada en la Jefatura del Departamento de Sistemas de Información o quien esta designe. La contraparte técnica ejercerá las siguientes funciones:

Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las bases para el oportuno cumplimiento del contrato.

Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento de este contrato.

Dar visto bueno y recepción conforme de los productos.

Las demás que le encomienda el presente instrumento.

Mecanismo para solución de consultas respecto a la adjudicación

Todas las consultas y sus respectivas respuestas se canalizarán a través del correo electrónico adquisiciones@desarrollosocial.cl

Del Servicio

El servicio será mensual, pagado en 12 cuotas iguales en cuotas iguales por prestación del servicio por mes calendario (por mes ejecutado) por los servicios contratados.

2.- PUBLÍQUESE el llamado a licitación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública
www.mercadopublico.cl

Anótese, Regístrese y Comuníquese,

**MAXIMILIANO BENITO MOLINA DUARTE
JEFE DE DIVISION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Firmante**

PT



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese a:

<https://www.mercadopublico.cl/ValidadorQR/Validador?qs=6BD4263C-5FD7-4B0B-B1B0-19475964C406>