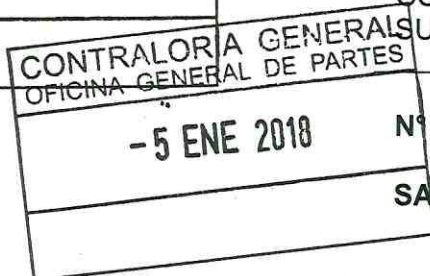
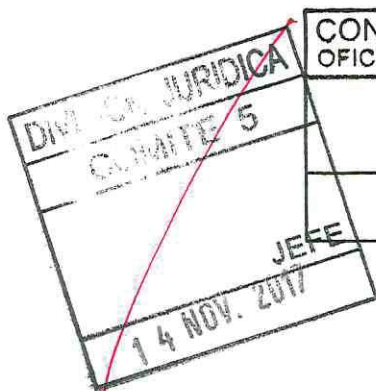
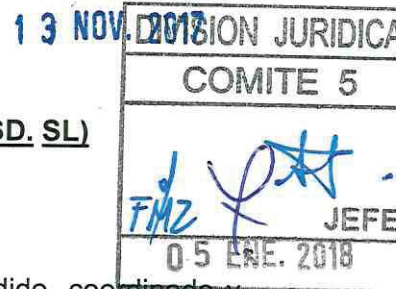


DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
DEPARTAMENTO LOGÍSTICA
SUBDEPARTAMENTO SOPORTE LOGÍSTICO

OBJ.: DISPONE LLAMADO A PROPUESTA PÚBLICA N° CN-02/2017 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL, APRUEBA BASES DE LICITACIÓN Y NOMBRA COMISIÓN DE EVALUACIÓN Y DE SUGERENCIA DE ADJUDICACIÓN.



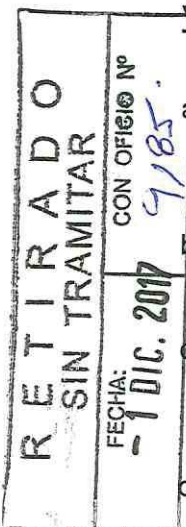
60



RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL (SD. SL)

VISTOS:

- a) Lo establecido en el DFL N°1, Ley N° 19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- b) Lo establecido en la Ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- c) Lo establecido en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, contenido en Decreto Supremo (Hda) N° 250.
- d) Lo dispuesto en la Ley N° 16.752, que Fija Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- e) Lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 680 del Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, de fecha 04 de diciembre de 2015, que pone término y nombra en cargos a Oficiales de la Fuerza Aérea de Chile que en cada caso señala.
- f) La Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República, que fija Normas sobre Exención del trámite de Toma de Razón de los Actos Administrativos, del año 2008.
- g) El Oficio N° 07/0/1663 de fecha 29 de noviembre de 2016, emitido por el Departamento Tecnologías de Información y Comunicaciones, solicitando efectuar el proceso de licitación por el servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.
- h) El Oficio N° 07/0/0586 de fecha 05 de mayo de 2017, emitido por el Departamento Tecnologías de Información y Comunicaciones, que remite modificaciones a las Bases



3384

- i) Técnicas para la licitación por el servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.

CONSIDERANDO:

- a) La necesidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil de contar con el servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C., por un periodo de treinta y seis (36) meses, en conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias señaladas en los Vistos de la presente Resolución.
- b) Que, se ha podido constatar que el servicio requerido no se encuentra en el catálogo electrónico de Convenios Marco de la plataforma www.mercadopublico.cl de la Dirección de Compras y Contratación Pública, dándose cumplimiento a lo prescrito en el artículo 14 del Decreto N° 250, Reglamento de la Ley N° 19.886.
- c) Que, se cuenta con disponibilidad de fondos para la contratación del Servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.

RESUELVO:

- 1.- Llámase a Licitación Pública para la Contratación del Servicio Integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la Dirección general de Aeronáutica Civil, por un periodo de treinta y seis (36) meses en virtud de la necesidad señalada en los Considerando de la presente Resolución.

Subdepto. Soporte Logístico
Sección Contratos
Documentos Ordinarios

N° 0611
Fecha 31 ENE 2018

Apruébanse las Bases de Licitación, por las cuales se regirá la presente Propuesta Pública, conformadas por los instrumentos que se indican a continuación:

- | | | |
|--|-----|--|
| ☐ Contratos Extranjeros | 2.1 | Bases Administrativas. |
| ☒ Contratos Nacionales | 2.2 | Bases Técnicas. |
| ☐ Contratos de Obras | 2.3 | Anexo 1, Unidades DGAC. |
| ☐ Gestión Internacional | 2.4 | Anexo 2, Niveles de Atención. |
| ☐ Secretaría | 2.5 | Anexo 3, Definiciones y/o Conceptos. |
| ☐ Otros | 2.6 | Anexo 4, Formulario de presentación de Oferta Económica. |
| | 2.7 | Anexo 5, Certificado de Prestación de Servicios |
| | 2.8 | Pauta de Evaluación |
| | 2.9 | Formatos de Declaraciones. |



2.1. BASES ADMINISTRATIVAS LICITACIÓN PÚBLICA N° CN-02/2017 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL.

I. OBJETO DE LA PROPUESTA

La **DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL**, en adelante también la **D.G.A.C.**, "la entidad licitante" o "la Institución", llama a Propuesta Pública para la contratación del Servicio integral de soporte y mantenimiento de equipos computacionales, por un periodo de treinta y seis (36) meses.

CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA

DESCRIPCIÓN	TIEMPO
PUBLICACIÓN DE LA PROPUESTA	DÍA 1
RECEPCIÓN DE CONSULTAS EN EL SISTEMA	10 DÍAS CORRIDOS DESDE LA PUBLICACIÓN .
PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS EN EL SISTEMA	10 DÍAS CORRIDOS DESDE LA FECHA FINAL DE RECEPCIÓN DE PREGUNTAS
CIERRE DE PROPUESTA	30 DÍAS CORRIDOS DESDE LA PUBLICACIÓN A LAS 15:00 HORAS
APERTURA DE OFERTAS	DÍA DE CIERRE DE PROPUESTA A LAS 15:30 HORAS
INFORME DE EVALUACIÓN Y SUGERENCIA DE ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA	DENTRO DE 14 DÍAS CORRIDOS CONTADOS DESDE LA APERTURA
RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA	DENTRO DE LOS 52 DÍAS CORRIDOS SIGUIENTES DE EMITIDO EL INFORME DE EVALUACIÓN Y SUGERENCIA DE ADJUDICACIÓN, LA QUE SERÁ PUBLICADA UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE TOTALMENTE TRAMITADA.
ELABORACIÓN Y CELEBRACIÓN DE CONTRATO.	DENTRO DE 59 DÍAS CORRIDOS CONTADOS DESDE LA FECHA DE NOTIFICACIÓN EN EL PORTAL MERCADO PÚBLICO DE LA RESOLUCIÓN DE ADJUDICACIÓN DE LA PROPUESTA.



II. GENERALIDADES

- II.1. El proceso completo de selección de ofertas, adjudicación y contratación se efectuará a través del Sistema de Información de Compras y Contratación Pública (www.mercadopublico.cl), en adelante también el Sistema de Información, la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra, la Plataforma, o el Portal, según las instrucciones, condiciones, normas y políticas de uso de dicho portal, y conforme a los requerimientos de las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexo 1 "Unidades DGAC", Anexo 2 "Niveles de Atención", Anexo 3 "Definiciones y/o conceptos", Anexo 4 "Formulario de presentación de Oferta Económica", Anexo 5 "Certificado de Prestación de Servicios", Pautas de Evaluación y Formato de Declaraciones, en adelante también las Bases de Licitación, documentos que a partir de la fecha de su publicación estarán disponibles gratuitamente en dicho sitio electrónico, a objeto de que los interesados puedan tomar conocimiento de ellos y participar en el proceso.
- II.2. La presente Propuesta y el Contrato de prestación de servicios que de ella se derive, se regirán por estas Bases de Licitación, las aclaraciones que pudiere emitir la Dirección General de Aeronáutica Civil, las consultas de los Proponentes, las respuestas evacuadas por la Institución y por la Oferta que resulte favorecida con la adjudicación. Las consultas, respuestas y aclaraciones se entenderán que forman parte integrante de las Bases y serán publicadas a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl).
- II.3. En la presente propuesta deberán formularse ofertas por el total de lo requerido, por lo que no se aceptarán soluciones parciales.
- II.4. La Dirección General de Aeronáutica Civil adjudicará esta Licitación Pública a aquel proponente que, cumpliendo las exigencias de las presentes Bases de Licitación obtenga el mayor puntaje como resultado del proceso de Evaluación Técnica y Económica conforme a lo señalado en el Capítulo IX de las presentes Bases Administrativas.

La Dirección General de Aeronáutica Civil declarará inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplan los requisitos mínimos establecidos en las presentes Bases de Licitación y declarará desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien cuando las que se presenten no resulten convenientes a sus intereses, circunstancia que fundamentará debidamente.

El presupuesto referencial estimado e informado en la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), asciende a la suma de \$ **1.320.000.000.-** (mil trescientos veinte millones de pesos), correspondiente a un período de **36 meses**.



En caso que la operación se financie con cargo a presupuestos futuros, la entidad licitante se obliga a gestionar, obtener y asignar los recursos para el o los ejercicios presupuestarios correspondientes.

- II. 5 Adjudicada la Propuesta, y una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que así lo haya resuelto, la Dirección General de Aeronáutica Civil celebrará el contrato de prestación de servicios con el oferente que resulte adjudicado de acuerdo a lo estipulado en el **Capítulo X** de las presentes Bases Administrativas.
- II.6. Adjudicada esta Propuesta no podrán cederse o transferirse a terceros los derechos y obligaciones emanados de ella ni del contrato. Además, el adjudicatario no podrá invocar justificación alguna por el accionar de terceros, que tenga por objeto atenuar la responsabilidad que le cabe en el fiel cumplimiento del contrato de prestación de servicios mencionado en el punto precedente.
- II.7 Si durante la vigencia del contrato derivado de la presente licitación la empresa contratista fuere objeto de una transformación o absorción que implicare su disolución, término de giro y registro tributario, la nueva compañía que surja de dicho proceso o la firma que incorpore a su patrimonio los derechos y obligaciones del contrato administrativo, podrá continuar con la ejecución del mismo, situación que no importa de modo alguno contravención de los artículos 14 y 15 de la Ley N° 19.886, siempre que dicha empresa cumpla con las exigencias establecidas en las Bases para Contratar y ejecutar el contrato.
- II.8. Se hace presente que el Adjudicatario, inscrito en el Registro de Chileproveedores, cumplirá con los requisitos solicitados en el punto **X.2 del Capítulo X** "Actos preparatorios del Contrato", si se encuentra hábil en dicho organismo y siempre que las fechas de vigencia de los documentos estén conforme a lo solicitado en el punto antes mencionado. El proveedor adjudicado deberá hacer presente lo anterior en forma escrita dentro de los (03) días siguientes a la notificación de la adjudicación, con el objeto de que se revisen y constaten en el registro de Chileproveedores la existencia y validez de los antecedentes solicitados.
- II.9. Todos los plazos que se señalan en esta Propuesta Pública serán de días corridos, salvo que se señale expresamente que se trata de días hábiles administrativos

En el evento de que las gestiones o actuaciones exigidas por esta entidad licitante coincidan con día sábado, domingo o festivo, éstas deberán realizarse el día hábil administrativo siguiente.

- II.10. Aquel proveedor adjudicado que no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración (www.chileproveedores.cl), estará obligado a hacerlo dentro del plazo de quince (15) días corridos, contados desde la notificación de la adjudicación, trámite que constituye requisito previo para suscribir el contrato definitivo, requisito que en el caso de una Unión Temporal de Proveedores, se exige a todos sus integrantes. La no inscripción, dentro del término señalado, obligará a la entidad licitante a dejar sin efecto la adjudicación, hacer



efectiva la garantía de seriedad de la oferta y proceder, eventualmente, a la adjudicación de la licitación al siguiente oferente mejor evaluado.

- II.11. Los plazos que se establecen en las presentes Bases Administrativas, a saber, plazo para efectuar consultas, plazo para respuestas, plazo y fecha de cierre de la licitación, plazo de recepción de ofertas, fecha de apertura de ofertas, podrán ser modificados hasta por un máximo de 30 días por la entidad licitante, en la eventualidad de ocurrencia de alguna situación especial debidamente calificada que impida dar cumplimiento a los plazos y fechas originalmente publicadas. La modificación antes señalada, será materializada mediante la dictación de una Resolución, fundada y firmada por la autoridad competente, debidamente tramitada y publicada en la Plataforma de Licitaciones de la Dirección de Chilecompra (www.mercadopublico.cl).

Conforme a lo anterior, los oferentes deberán tener presente la nueva fecha de cierre que eventualmente se establezca para los efectos de la vigencia de la garantía por seriedad de la oferta a que se refiere el capítulo VII, punto VII.1 de las presentes Bases Administrativas.

- II.12. La Entidad Licitante tendrá las más amplias facultades para efectuar la verificación de los antecedentes presentados por los proponentes y de aquellos que apoyen o respalden sus propuestas.

La presentación de antecedentes falsos, entendiéndose por éstos, los que no son veraces, íntegros o auténticos, constituye una falta o infracción grave al principio de buena fe que inspira la contratación pública.

La detección de antecedentes falsos, podrá dar lugar a la descalificación de la oferta y su posterior declaración de inadmisibilidad, a la invalidación de la adjudicación o al término anticipado del Contrato, según corresponda, pudiendo hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta o la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato, cuando la convención se hubiese determinado en base a dichos antecedentes, por constituir un incumplimiento grave a las obligaciones que impone el Contrato. Todo lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiere perseguirse por la falsificación de los antecedentes.

III. DE LOS PARTICIPANTES

- III.1. Podrán participar en esta Licitación personas naturales, jurídicas o bajo la fórmula de la Unión Temporal de Proveedores, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras (Decreto Supremo (H) N° 250 del año 2004, publicado en el Diario Oficial de fecha 24 de septiembre de 2004 y sus modificaciones posteriores). Se considerarán proponentes u oferentes a las que hayan formulado sus ofertas a instancias del llamado a licitación, a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) y que en caso de adjudicarse la Propuesta, están obligados a prestar el servicio y facultadas para cobrar y percibir el pago.



III.2. No podrán participar en esta Propuesta aquellos proveedores que se encuentren afectos a alguna de las prohibiciones establecidas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886, de "Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios", Capítulo II de los requisitos para contratar con la Administración del Estado".

IV. CONSULTAS Y ACLARACIONES

Toda solicitud de aclaración de las Bases de Licitación, así como las consultas de carácter técnico y/o administrativas sobre la propuesta, deberán ser presentadas en idioma español, a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) dentro de los diez (10) días corridos siguientes contados a partir de la fecha de publicación de la propuesta.

Las consultas y aclaraciones de cada proponente serán contestadas a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra, en un plazo de diez (10) días corridos, contado desde la fecha final de recepción de preguntas, **mediante un archivo que será incluido como documentación anexa en el apartado "Archivos Adjuntos de esta Licitación"**.

Como consecuencia de las consultas y aclaraciones, la Dirección General de Aeronáutica Civil podrá hacer cambios en las Bases de Licitación, resguardando debidamente los intereses de los proponentes, con el objeto de que no se vulneren los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, para cuyo efecto dictará el acto administrativo correspondiente, el que, una vez totalmente tramitado, se informará a través del Sistema de Informaciones de Chilecompra. En este caso se considerará un plazo adicional prudencial que se contendrá en la misma resolución, contado desde la total tramitación del acto administrativo, para que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a las modificaciones efectuadas.

V. INTERPRETACIÓN DE LAS BASES

Ante cualquier discrepancia en la interpretación de las Bases de Licitación que regulan esta propuesta prevalecerá el criterio de la D.G.A.C., que decidirá de acuerdo con las normas y los principios de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y de su Reglamento, sin perjuicio de las competencias legales de la Contraloría General de la República, del Tribunal de Contratación Pública y de los Tribunales Ordinarios de Justicia.

Ante una eventual discrepancia entre las Bases de la Licitación y la oferta, prevalecerán las primeras.

VI. GASTOS ASOCIADOS A LA PROPUESTA

Los gastos que demande participar en la presente Propuesta deben ser absorbidos íntegramente por cada proponente, sin derecho a reembolso.



VII. DE LA PRESENTACIÓN

Las ofertas, Técnicas y Económicas deberán ser presentadas a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), hasta el cierre de esta propuesta, es decir, dentro del plazo de **treinta (30) días corridos** contados desde la fecha de publicación de la propuesta, hasta el día de cierre de la misma **a las 15:00 horas**.

Las ofertas no deben contener limitaciones de responsabilidad del contratista, que puedan repercutir en la ejecución del contrato o en una etapa posterior a ella, ni establecer condición alguna que pueda afectar los intereses de la D.G.A.C. o que se contrapongan a lo establecido en las bases de licitación y, en el evento que se incluyan, éstas no tendrán valor alguno y se tendrán por no escritas, prevaleciendo así los términos y condiciones de las bases de la licitación por sobre la oferta por aplicación del principio de estricta sujeción a las bases.

Las Ofertas deberán presentarse en cuatro sobres separados: **un sobre en soporte papel o físico y tres sobres en soporte electrónico**.

El **sobre en soporte papel o físico** se denominará N° 1 **“Garantía por Seriedad de la Oferta”**.

Los **sobres en Soporte Electrónico** se deberán rotular: N° 2 **“Aspectos Administrativos” (A)**, N° 3 **“Aspectos Técnicos” (T)** y N° 4 **“Aspectos Económicos” (E)**. Estos sobres, tienen que estar en formato Adobe Acrobat (.pdf) para ser leído en el sistema operativo Windows.

VII.1. El **sobre en soporte papel o físico, rotulado bajo el N° 1** y denominado **“Garantía por Seriedad de la Oferta”**, debe ser entregado en las oficinas de la Sección Contratos del Subdepartamento Soporte Logístico, ubicadas en Av. José Domingo Cañas N° 2700, comuna de Ñuñoa, Santiago, dentro de los **treinta (30) días corridos** contados desde la fecha de publicación de la propuesta **de lunes a jueves entre las 08:30 y 12:00 horas, y de 14:30 a 17:00 horas; viernes entre las 08:30 a 12:00 horas y desde las 14:30 a 16:00, el día del cierre será de 08:30 a 12:00 horas**, y deberá contener uno de los siguientes documentos:

Una Boleta Bancaria de Garantía, Vale Vista, Póliza de Seguro, Certificado de Fianza a la Vista o cualquier otro instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 31° del Reglamento de la Ley de Compras y cuya glosa debe expresar:

“Garantizar la Seriedad de la Oferta en la Licitación Pública CN- 02/2017 para la contratación del servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.”, de carácter irrevocable y pagadera a la vista, tomada por el Proponente o un tercero a favor del Fisco - Dirección General de Aeronáutica Civil, en un Banco o en una Institución Financiera nacional o extranjera que tenga representación en Chile, Compañía de Seguro con agencia en Chile o Institución de Garantía Recíproca (IGR), por un monto total de \$ 39.600.000.- (treinta y nueve millones seiscientos mil pesos), equivalente al 3% del



presupuesto informado. Este documento de Garantía, deberá tener una vigencia de a lo menos ciento ochenta y cinco (185) días corridos posteriores a la fecha de cierre de la propuesta.

En el evento que la Garantía se constituya mediante una Póliza de Seguro, ésta podrá expresarse en UF, dólar USA o moneda nacional; en este último caso, sólo si se dan los presupuestos previstos en el artículo 10 del DFL N° 251 de 1931.

Tanto la Póliza de Seguro como el Certificado de Fianza, deberán ser pagados a primer requerimiento, de modo de asegurar el pago de la caución de manera rápida y efectiva.

Considerando lo establecido en el Artículo 31° del Reglamento de la Ley de Compras, la Garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha forma, debiendo enviarse la información relativa a la Garantía directamente al correo electrónico garantias@dgac.gob.cl. No obstante lo anterior el Proponente deberá adjuntar en su oferta (Sobre electrónico N° 2 "Aspectos Administrativos") un documento que contenga toda la información relativa a la Garantía electrónica con el propósito de verificar su conformidad al momento de la apertura.

VII.2. El Sobre Electrónico N° 2 "**Aspectos Administrativos**" (A), deberá contener los siguientes antecedentes:

VII.2.1 Identificación completa del proponente, con indicación de:

- Razón social y/o nombre completo del Proponente y de cada uno de los integrantes de la UTP, si correspondiere.
- RUT del Proponente y de cada uno de los integrantes de la UTP, si correspondiere.
- Domicilio del Proponente.
- Número de Teléfono y Correo Electrónico (e-mail).
- Nombre y Rut del Representante Legal o Convencional.

VII.2.2 Una declaración simple **emitida y firmada por el proponente persona natural, jurídica o por cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores**, que consigne la circunstancia de haber estudiado las Bases de Licitación y el hecho de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones, como también que no le afectan los impedimentos señalados en el **párrafo III.2 del Capítulo III**, de las presentes Bases Administrativas, según formato de declaraciones y poder.

VII.2.3 Cuando el oferente sea una unión temporal de proveedores, deberá presentar un poder simple suscrito por todos los miembros integrantes de la UTP, donde conste el nombramiento de un mandatario o apoderado común con poderes suficientes, ante la DGAC, para presentar oferta,



aclaramientos, visitas a terreno, u otras gestiones que sean necesarias en el desarrollo del proceso de licitación, previos a la adjudicación.

NOTA: La declaración a que hace mención en el numeral VII.2.2 de las presentes Bases Administrativas, no exime al proponente u oferente de dar estricto cumplimiento a todos y cada uno de los requerimientos exigidos tanto en las presentes Bases Administrativas como también en las Bases Técnicas. Por tanto, de no presentarse la documentación, antecedentes u otra información de carácter evaluable, se asignará el menor puntaje señalado en la pauta de evaluación. En caso que la omisión corresponda a un aspecto invalidante o excluyente, la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación deberá consignar esta circunstancia y abstenerse de evaluar la oferta infractora, correspondiendo a la autoridad competente resolver acerca de la inadmisibilidad de la misma.

VII.3. El sobre soporte electrónico N° 3 **“Aspectos Técnicos” (T)**, deberá contener los siguientes antecedentes:

- VII.3.1. Descripción general del servicio de call center, servicio de soporte técnico, servicio de mantención preventiva de la plataforma computacional, de acuerdo a lo solicitado en las Bases Técnicas y en las Pautas de Evaluación.
- VII.3.2. Anexo 5, Certificado de Prestación del Servicio, de las Bases Técnicas con la información de la o las empresas en la cual(es) está o ha prestado servicios de similares características al solicitado, sobre un parque de a lo menos 1.500 puestos de trabajo o equipos en los últimos 5 años (desde el año 2012), de acuerdo se indica en el literal G del Capítulo VI de las Bases Técnicas y a la Pauta de Evaluación, según formato adjunto en el punto 2.7 de las Bases de Licitación.
- VII.3.3. Certificación, emitida por la entidad competente, de calidad ISO 9001, ISO 20.000, ISO 27.000 y/o ITIL de acuerdo se indica en la Pauta de Evaluación, Factor Evaluación de Experiencia en el Mercado y Certificaciones, si correspondiere.
- VII.3.4. Certificado de inicio de actividades emitido por el Servicio de Impuestos Internos, por cada centro de atención propia con la que cuente el oferente, de acuerdo a lo solicitado en la Pauta de evaluación dentro de los criterios invalidantes y los evaluables.
- VII.3.5. Contrato, firmado por el oferente y tercero(s), en virtud del cual de acredite presencia y cobertura del servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales. Este antecedente, conforme a la Pauta de Evaluación, constituye criterio invalidante y evaluable.

Sin perjuicio de los antecedentes explícitamente exigidos en este sobre electrónico, se recomienda a los proponentes adjuntar en su oferta toda la



información que se consulta en las Bases Técnicas y Pautas de Evaluación, que permita a la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación evaluar todos y cada uno de los parámetros contemplados en dicha pauta; **en caso contrario se asignará el puntaje mínimo** en él o los parámetros de carácter evaluable asociados a la información omitida.

- VII.4. El Sobre Electrónico N° 4 **"Aspectos Económicos"** (E), deberá proporcionar la información que se indica en el Formulario de Presentación de Oferta Económica adjunto en el punto 2.6 de las presentes Bases de Licitación.

Plazo de vigencia de la Oferta, que no podrá ser inferior a 185 días corridos contados desde la fecha de cierre de la Licitación. Aquellas ofertas que no mencionen la vigencia, se entenderá que aceptan la señalada en estas Bases Administrativas.

NOTA: El precio del servicio deberá ser en moneda nacional, no aceptándose ofertas en U.F. u otras monedas, además, el precio ofertado conforme al presente sobre económico será la suma única, total y definitiva a pagar por la entidad licitante al contratista.

El precio requerido en el punto precedente y que debe encontrarse en concordancia con las Bases Técnicas, deberá además ser ingresado a la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra, (www.mercadopublico.cl), mediante un archivo adjunto denominado "Oferta Económica Propuesta Pública CN-02/2017".

Los Sobres mencionados en los puntos VII.1, VII.2, VII.3 y VII.4, serán abiertos en conformidad a lo establecido en el Capítulo VIII de las presentes Bases Administrativas.

Para una mejor revisión de los antecedentes en la sesión de apertura de la Propuesta, se solicita a los participantes de la presente licitación, que para efectos de presentación de la documentación e información electrónica que se debe incluir en los Sobres N° 1, 2, 3 y 4, sea respetado el orden en que ella se solicita, en los puntos VII.1, VII.2, VII.3 y VII.4 de las presentes Bases Administrativas.

VIII. DE LA APERTURA

La apertura del **Sobre Papel N° 1 "Garantía por Seriedad de la Oferta"**, y de los **Sobres Electrónicos N°2 "Aspectos Administrativos"**, **N° 3 "Aspectos Técnicos"** y **N° 4 "Aspectos Económicos"**, se efectuará en un solo acto, el mismo día de la fecha de cierre de la licitación, a las **15:30 horas**, a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl).

Primeramente se procederá a la apertura del **Sobre Papel N° 1 "Garantía por la Seriedad de la Oferta"**, prosiguiendo luego con la apertura de los **Sobres Electrónicos N° 2 "Aspectos Administrativos" (A)**, **N° 3 "Aspectos Técnicos" (T)** y **N° 4 "Aspectos Económicos" (E)**.



Si en la apertura del sobre papel N°1 se verifica la omisión o insuficiencia de la Garantía por la Seriedad de la oferta, se procederá al rechazo inmediato de la oferta presentada por el proponente incumplidor y posterior declaración de inadmisibilidad. Esta decisión será ingresada de inmediato en la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), entendiéndose el o los proponentes notificados luego de veinticuatro (24) horas, transcurridas desde su publicación en la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl).

Los oferentes así notificados podrán retirar, dentro del plazo de diez (10) días de practicada la referida publicación, el documento presentado para garantizar la seriedad de la Oferta.

En la apertura de los sobres N° 2 "**Aspectos Administrativos**", N° 3 "**Aspectos Técnicos**" (T) y N° 4 "**Aspectos Económicos**" (E), sólo se efectuará la descarga del contenido de los mismos desde la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), aceptándose todas las ofertas recibidas. **El examen y análisis de detalle del contenido de los sobres antes citados, corresponderá exclusivamente a la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación.**

Una vez concluido el acto de Apertura Técnica y Económica, se confirmará a través del Acta de Apertura Electrónica emitida por la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl). Los proponentes podrán formular observaciones dentro de las 24 horas siguientes de terminado el acto de apertura y canalizarlas a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), las que serán resueltas por la D.G.A.C. dentro del plazo de diez (10) días corridos, contado desde el vencimiento del plazo de veinticuatro (24) horas antes señalado.

Se deja expresamente establecido que frente a situaciones técnicas que afecten a la plataforma electrónica, impidiendo el normal desarrollo de la apertura de los sobres electrónicos, la entidad licitante estará facultada para interrumpir la continuidad administrativa de tales procesos y disponer su prosecución el día hábil siguiente.

En caso de producirse una indisponibilidad técnica de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) que provoque la imposibilidad de subir los archivos correspondientes de algún Oferente, éste deberá solicitar a la referida Dirección un certificado que dé cuenta de tal indisponibilidad, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. En tal caso el o los oferentes afectados podrán presentar su oferta fuera del sistema de información en el plazo que estipula el art. 62 del Reglamento de Compras Públicas, Decreto Supremo (H) N°250 del año 2004, publicado en el Diario Oficial de fecha 24 de septiembre de 2004 y sus modificaciones posteriores.

IX. DE LA EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN

IX.1. Las ofertas "Aceptadas" en la apertura electrónica y así calificadas en el Portal Electrónico, serán remitidas para su evaluación a la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación, designada para tal efecto mediante la Resolución que



aprueba las presentes Bases e integrada por (3) funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Si del examen y análisis de detalle de las ofertas por parte de la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación, ésta concluyera acerca de la omisión o insuficiencia de antecedentes, documentos y/o información de carácter esencial, excluyente o invalidante, se abstendrá de proceder a evaluar la propuesta infractora, debiendo en su informe pronunciarse sobre su inadmisibilidad.

- IX.2. Las propuestas serán estudiadas y evaluadas en base a la Pauta de Evaluación que forma parte de las Bases de Licitación, en un plazo no superior a catorce (14) días corridos, contados desde la apertura de las ofertas o de resueltas las eventuales observaciones que formularen los proponentes a la apertura. Las ofertas serán ponderadas con un **20% para el puntaje de experiencia en el mercado y Certificaciones**, **50% para Evaluación cobertura** y con un **30% para los Aspectos Económicos**. La D.G.A.C. adjudicará la Licitación a aquel oferente que, cumpliendo las exigencias de las Bases de Licitación, obtenga el mayor puntaje luego de la aplicación de los criterios de evaluación respectivos, sin perjuicio de declarar desierta la licitación cuando las ofertas no resulten convenientes a sus intereses

Las ofertas que obtengan un puntaje inferior a 100 puntos en el criterio Técnico (FEM Y CERTIFICACIONES + FEC), no serán evaluadas económicamente, declarándose su oferta inadmisibile.

- IX.3. En caso de existir empate en el puntaje final, se considerará para efectuar el desempate primeramente el total de puntaje obtenido en el criterio de evaluación Cobertura (FEC); de persistir el empate, se privilegiará lo siguiente:

- Mayor puntaje en el criterio precio (PE)
- Mayor puntaje Criterio Experiencia en el Mercado y Certificaciones (FEM)

Durante el período de evaluación, la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no le 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 a través del Sistema de Información de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl). El o los oferentes afectados tendrán un plazo máximo de 48 horas, contado desde la solicitud de la entidad licitante, para salvar tales errores u omisiones.

Culminada la Evaluación Técnica y Económica, la Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación deberá emitir el Informe pertinente. A continuación, y en capítulo separado, la Comisión Evaluadora emitirá el Informe Final y de Sugerencia de Adjudicación. Ambas actuaciones deberán verificarse dentro del plazo de Catorce (14) días corridos, contado desde la apertura de las ofertas.

- IX.4. Dentro de los cincuenta y dos (52) días corridos siguientes a la fecha de emisión del Informe de Evaluación y Sugerencia de Adjudicación, la Dirección General de



Aeronáutica Civil dictará la Resolución de Adjudicación, la que se notificará al proponente favorecido a través de la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), una vez que la misma se encuentre totalmente tramitada. Asimismo se notificará a los proponentes cuyas ofertas no sean aceptadas, procediendo a la devolución de la Garantía por Seriedad de la Oferta en el plazo y conforme se establece en el punto IX.5.

En el evento que la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las bases de licitación, la entidad deberá informar en el Sistema de Información las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicar un nuevo plazo para la adjudicación, conforme a lo establecido en el Artículo 41° del Reglamento de la Ley de Compras, dictando además el correspondiente acto administrativo fundado.

Los oferentes tendrán 48 horas para efectuar consultas respecto de la Adjudicación, las que deberán ser formalizadas únicamente a través del mecanismo habilitado en la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl), y serán contestadas por la D.G.A.C. a través de ese mismo medio dentro de un plazo de dos (02) días hábiles administrativos.

IX.5. Las Garantías por Seriedad de la Oferta presentadas por los proponentes que no resulten adjudicados, serán devueltas dentro del plazo de diez (10) días contados desde la notificación de la Resolución de Adjudicación, gestión que se efectuará en el Departamento Finanzas, Sección Tesorerías de la D.G.A.C., a través del "Formulario de Retiro" disponible en la Sección Contratos del Departamento Logística, ubicado en Av. José Domingo Cañas N° 2700, comuna de Ñuñoa. La garantía asociada a la oferta que siga en puntaje a quien haya obtenido la mejor calificación, será conservada en poder de la entidad licitante hasta la firma del Contrato que se derive de la presente Licitación, a fin de permitir una eventual readjudicación en caso de desistimiento del adjudicatario. Si fuere necesario el nuevo adjudicatario deberá extender la vigencia de la garantía hasta la firma del contrato.

IX.6. Si la Propuesta es declarada desierta en conformidad a lo señalado en el párrafo segundo del punto 4, del Capítulo II, de las presentes Bases Administrativas, la devolución de las Garantías por seriedad de las ofertas, se efectuará dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de la Resolución que declare desierta la propuesta y para su retiro se deberá seguir el mismo procedimiento señalado en el párrafo anterior.

X. ACTOS PREPARATORIOS DEL CONTRATO

X.1. Luego de dictada la Resolución de Adjudicación, República y dentro de los cincuenta y nueve (59) días corridos siguientes de notificado en el Portal www.mercadopublico.cl dicho acto administrativo, la D.G.A.C. celebrará el Contrato de prestación de servicios con el oferente adjudicado.



X.2. Para celebrar el Contrato de prestación de servicios, el adjudicatario deberá presentar dentro de un plazo de treinta (30) días corridos, contado desde la notificación de la Adjudicación, la que se efectuara a través del sistema de información de mercado público, los siguientes documentos:

X.2.1. Si se tratare de persona jurídica, deberá presentar:

- Copia de la patente municipal vigente.
- Copia de la escritura de su Constitución y de aquellas que contengan las modificaciones que hubiere experimentado; los documentos que acrediten la publicación de sus extractos en el Diario Oficial y la inscripción de tales extractos en el Registro de Comercio.
- Certificado de vigencia de la Sociedad expedido por el Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo o por la autoridad correspondiente, de una antigüedad no superior a sesenta (60) días corridos a la fecha de su presentación.
- Certificado de vigencia de personería, expedido por el Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo o por la autoridad correspondiente, de una antigüedad no superior sesenta (60) días corridos a la fecha de su presentación, o cualquier otro documento que justifique la personería del representante legal o convencional.

X.2.2. Si se tratase de persona natural, deberá presentar fotocopia de su cédula de identidad y certificado de inicio de actividades.

X.2.3. Si se tratase de Unión Temporal de Proveedores, deberán presentar, respecto de cada uno de los integrantes de la misma, los antecedentes señalados en los puntos X.2.1 y X.2.2, según corresponda. Asimismo deberá dar cumplimiento a lo señalado en el Art. 67 bis del Reglamento de Compras Públicas, acompañando la Escritura Pública que dé cuenta del acuerdo para participar de esta forma, que contenga, al menos, los requisitos establecidos en dicha disposición, esto es la solidaridad entre las partes, el nombramiento de un representante o apoderado común con los poderes suficientes y que considere una vigencia no menor a la del contrato adjudicado, incluyendo la renovación que pudiera contemplarse, si procede.

X.2.4. Asimismo, en cualquiera de los casos anteriores, deberá presentar el Certificado de cumplimiento de Obligaciones Laborales y Sociales emitido por la Dirección del Trabajo de acuerdo a lo establecido en el inciso segundo del artículo 4° de la Ley N° 19.886 (Formulario F30-1).

X.2.5. Además de lo anterior, el adjudicatario deberá entregar una planificación de las actividades a realizar para asumir los servicios licitados.

X.3. Cumplido el plazo de treinta (30) días corridos indicados en el punto X.2, sin que el adjudicado haya presentado los documentos exigidos, la Dirección General de



Aeronáutica Civil dejará sin efecto la adjudicación y hará efectiva la Garantía por Seriedad de la Oferta, presentada en conformidad a lo exigido en el punto VII.1 de las presentes Bases Administrativas, quedando la Dirección General de Aeronáutica Civil facultada para adjudicar la propuesta al proponente que sigue en orden de precedencia en el proceso de evaluación o declararla desierta y efectuar una nueva Licitación, para cuyo caso se dictarán los actos administrativos correspondientes.

Lo anterior sin perjuicio de su facultad de ejercer las acciones legales que correspondan.

No podrán contratar con la D.G.A.C., aquellos proveedores que se encuentren afectos a alguna de las prohibiciones establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886 y Artículos 8° y 10° de la Ley N° 20.393, para cuyo efecto deberán emitir la correspondiente Declaración Jurada.

XI. CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO

XI.1 El Contrato contendrá, entre otras cláusulas, el objeto, la vigencia, el precio, garantía y la forma de pago. Se entenderá que son parte integrante del contrato de prestación de servicios; las Bases de Licitación, las aclaraciones que pudiera emitir la D.G.A.C., las consultas de los proponentes, las respuestas recaídas en estas y la Oferta que resulte favorecida con la adjudicación.

XI.2 El contrato iniciará su vigencia una vez que se notifique al contratista la circunstancia de encontrarse totalmente tramitada la resolución administrativa aprobatoria del mismo y se extenderá por un periodo de treinta y seis (36) meses. No obstante lo anterior y por razones de buen servicio, el contrato iniciará su vigencia el 01 de marzo de 2018, sin esperar la total tramitación de la Resolución que lo aprueba, sin embargo todo pago que se derive del cumplimiento de las obligaciones y derechos que se pacten en el Contrato de prestación de Servicios, sólo se cursarán una vez que la citada Resolución Administrativa se encuentre totalmente tramitada. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de aquellas obligaciones contractuales que, por su naturaleza, el contratista deberá cumplir aún después de verificado el hito señalado.

XI.3 Además de lo anterior, el contrato contendrá las demás cláusulas inherentes a la Contratación del Servicio objeto de la presente licitación, señalándose especialmente las siguientes:

XI.3.1 **Cláusula de Modificación y Término Anticipado del Contrato**, mediante Resolución fundada, por las causales señaladas en los artículos 13 de la Ley 19.886 y 77 de su Reglamento. Tales como:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b) Por necesidades operacionales y de buen servicio en especial por aumento o disminución de los servicios que se prestarán y/o los equipos a los cuales se les haga mantenimiento, y aprobada sea la modificación por acto administrativo totalmente tramitado.



- c) Estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- d) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- e) Por registrar el contratista saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, o si se mantiene esta situación en el periodo del contrato, con un máximo de seis meses, contados desde la entrada en vigencia.
- f) Por incumplimiento grave del contratista a sus obligaciones contractuales. Se entenderá por incumplimiento grave del prestador lo siguiente:

- Si el contratista tuviere 50 o más casos de multas por Niveles de Servicio del Soporte Técnico indicados en el Capítulo XVI de las presentes Bases Administrativas, en el periodo de facturación al mes correspondiente.
- Si el contratista tuviere 25 o más casos de multas por Calidad del Servicio de Call Center y Servicio de Soporte Técnico, según lo indicado en el Capítulo XVI de las Presentes Bases Administrativas y en el Capítulo XI de las Bases Técnicas, en el periodo de facturación al mes correspondiente.
- Si al final del periodo anual respectivo, el contratista realizare mantenimiento preventivo en un porcentaje menor al 90% del parque computacional, según lo indicado en el Capítulo XVI de las Presentes Bases Administrativas y en el Capítulo XI de las Bases Técnicas.
- Si el contratista cede o transfiere total o parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del Contrato, o bien pactare con terceros la ejecución parcial del contrato.
- La presentación de antecedentes falsos, entendiéndose por estos, los que no son veraces, íntegros o auténticos, y a contratación se hubiese determinado en base a dichos antecedentes, conforme a lo establecido en el punto II.12 del Capítulo II de las presentes Bases Administrativas.
- En caso que el contratista abandonare intempestivamente la ejecución del servicio.
- Exceder el monto establecido para la aplicación de multas, esto es, cuando el monto de las multas supere el 10% del precio total del contrato y, por tal causa, se hiciera efectiva el total de la garantía de fiel cumplimiento del contrato de acuerdo al punto XVI.3 del Capítulo XVI de las presentes Bases Administrativas.



- Incumplimiento de sus obligaciones remuneracionales y de seguridad social para con los trabajadores que se desempeñen en la ejecución del presente contrato.
- El incumplimiento en el plazo de entrega de la Garantía de fiel cumplimiento del contrato en un plazo no superior a 15 días, requerida por la D.G.A.C., si al momento de poner en vigencia dicho instrumento, ésta no alcanzare a cubrir el periodo del mismo, conforme a lo señalado en el Capítulo XII de las presentes Bases Administrativas.
- El incumplimiento en el plazo de entrega de la extensión de la vigencia de la Garantía de fiel cumplimiento del contrato en un plazo no superior a 15 días, requerida por la D.G.A.C., ante la necesidad de ampliar, por cualquier causa, el plazo asignado a una etapa o hito de ejecución del contrato, conforme a lo señalado en el Capítulo XII de las presentes Bases Administrativas.

Si notificado el prestador acerca de las deficiencias acusadas por el Servicio prestado relacionados con las actividades singularizadas en el literal f) precedente, y este no diere respuestas ni ejecutare acciones eficaces dentro del tercer día hábil, tales incumplimientos serán causal suficiente para que opere el término anticipado del Contrato, si la D.G.A.C. lo estima conveniente, el que se hará efectivo sin forma de juicio y mediante Resolución fundada de la autoridad competente, debidamente notificada al prestador del servicio.

Ocurrido el Término Anticipado del Contrato según el punto anterior, se producirán los efectos que la Ley establece y la D.G.A.C. tendrá derecho, sin más trámite, para hacer efectiva la Garantía de fiel cumplimiento del Contrato contemplada en el Capítulo XII de las presentes Bases Administrativas, sin perjuicio de las multas que procedieren según el Capítulo XVI de las citadas Bases y del ejercicio de las acciones y derechos que de acuerdo a la Ley sean procedentes.

XI.3.2 Cláusula de caso fortuito o fuerza mayor: Esto es, aquel imprevisto al que no es posible resistir y que impidan a una de las partes contratantes cumplir con cualquiera de las obligaciones contraídas, entendiéndose como causales las señaladas a título ejemplar en el artículo 45 del Código Civil de la República de Chile. En la ocurrencia de tales hechos, se aumentará el plazo del Contrato en que incida, el que en todo caso será igual al de duración del caso fortuito o fuerza mayor.

En el evento de producirse un caso fortuito o fuerza mayor, la parte afectada deberá comunicar por escrito esta circunstancia a la otra parte tan pronto tome conocimiento del impedimento y encontrándose vigente el plazo para el cumplimiento de la obligación en que incide. Posteriormente, y dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de la referida comunicación, el contratista deberá acreditar debida y suficientemente el



imprevisto que lo afecta. La DGAC deberá pronunciarse sobre su aceptación o rechazo dentro de igual término.

XI.3.3 **Cláusula de domicilio, litigios, legislación aplicable y prórroga de competencia**, sometiendo el Contrato de la jurisdicción de los Tribunales chilenos, fijando al efecto ambas partes domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

XI.3.4 **Cláusula de confidencialidad**, en donde las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiada y tratada entre ellas, incluyendo información objeto de procesos, programas, ejecutables, investigaciones, funcionarios, equipamientos, comunicaciones y cualquier otro dato o información conocida en virtud de la relación entre las partes, sin perjuicio de lo dispuesto en las Leyes Números 19.628 y 20.285.

Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada, tratada o creada entre ellas en el transcurso del trabajo realizado será mantenida en estricta confidencialidad. El contratista sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la DGAC. Se considera también información confidencial: aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

Las obligaciones de confidencialidad de qué trata el presente acuerdo, tendrán el carácter de indefinidas.

No habrá deber alguno de confidencialidad en los siguientes casos:

- a) Cuando La Empresa tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida;
- b) Cuando la información recibida sea de dominio público
- c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.

Toda la documentación o material informativo relacionado esta Propuesta y que la Dirección General de Aeronáutica Civil entregue a los proponentes, es de propiedad de la primera y no podrá ser entregada o facilitada a terceros a ningún título, a menos que se cuente con una autorización expresa para tal efecto.

XI.4 El Contrato que se derive de la propuesta pública que se regula por las presentes Bases de Licitación, no podrá tener cláusulas de limitación de responsabilidad del contratista, puesto que una estipulación de tal naturaleza implica renuncia anticipada de derechos que precisa de autorización legal, facultad que la entidad licitante no posee.



XII. DE LAS GARANTÍAS

XII.1. Con anterioridad a la firma del Contrato, el adjudicatario o un tercero a su nombre, deberá entregar a la Institución una Boleta Bancaria de Garantía, Vale Vista, Póliza de Seguro, Certificado de Fianza a la Vista o cualquier otro documento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, cuya glosa debe expresar:

“Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de prestación de Servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C., adjudicado en la Licitación Pública N° CN-02/2017 y por el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del prestador”.

Esta garantía deberá extenderse a favor del Fisco – Dirección General de Aeronáutica Civil, por un monto equivalente al 10% del valor total del Contrato. La caución que se constituya deberá ser irrevocable y pagadera a la vista o de ejecución inmediata, tomada por un Banco o en una Institución financiera nacional o extranjera que tenga representación en Chile, en una Compañía de Seguros con Agencia en Chile o Institución de Garantía Recíproca (IGR), según corresponda y deberá tener una vigencia que contemple el plazo de vigencia del contrato más noventa (90) días corridos.

Si al momento de poner en vigencia el Contrato, la vigencia de la garantía no alcanzare a cubrir el periodo antes señalado, el contratista deberá reemplazarla por otra que cumpla con este propósito o extender su vigencia en un plazo no superior a 15 días corridos.

XII.2. En el evento que la Garantía se constituya mediante una Póliza de Seguro, ésta podrá expresarse en UF, dólar USA o moneda nacional; en este último caso, sólo si se dan los presupuestos previstos en el artículo 10 del DFL N° 251 de 1931. Asimismo el tomador deberá solicitar al emisor en las condiciones particulares de ella, que ésta cubra el pago de las multas. Tanto la Póliza de Seguro como el Certificado de Fianza, deberán ser pagados a primer requerimiento, de modo de asegurar el pago de la caución de manera rápida y efectiva.

XII.3. La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, debiendo enviarse la información relativa a la garantía directamente al correo electrónico garantias@dgac.gob.cl.

XII.4. La Garantía por Seriedad de la Oferta será devuelta al contratista una vez suscrito el Contrato derivado de esta propuesta.

XII.5. El monto de la Garantía por el fiel cumplimiento del Contrato, podrá asociarse a las anualidades de cumplimiento del Contrato, permitiendo al contratista la posibilidad de sustituir la Garantía de fiel cumplimiento, debiendo en todo caso respetarse los



porcentajes precedentemente indicado en relación con los saldos insolutos del Contrato a la época de sustitución, incluido el plazo de vigencia adicional de noventa (90) días corridos. Todo ello de conformidad al Artículo 68, inciso primero, del Reglamento de Compras Públicas.

- XII.6. En el evento que fuere necesario, por cualquier causa, ampliar el plazo asignado a una etapa o hito de ejecución del Contrato y ello importare la necesidad de extender el plazo de vigencia de la Garantía, será de cargo del prestador gestionar y financiar dicho trámite, con independencia de quien sea la parte a quien esté asociada la ampliación de la ejecución del Contrato. Dicha extensión de vigencia deberá obtenerla el contratista y entregarla a la D.G.A.C. dentro de un plazo no superior a 15 días corridos, habida consideración de que en caso contrario, ello configurará un incumplimiento grave del contrato por parte del prestador, que facultará a la D.G.A.C. para poner término anticipado al citado instrumento.
- XII.7. Si el adjudicatario no entregase la Garantía por el fiel cumplimiento del Contrato y/o no firma el Contrato dentro del plazo señalado, o se desiste de él, la D.G.A.C. dejará sin efecto la adjudicación y hará efectiva la Garantía por Seriedad de la Oferta presentada en conformidad al punto VII.1. de las presentes Bases Administrativas, quedando la D.G.A.C. facultada para adjudicar la propuesta al proponente que sigue en orden de precedencia en el proceso de evaluación o declarará desierta y efectuará una nueva Licitación. Lo anterior sin perjuicio de la facultad de ejercer las demás acciones legales que correspondan.

XIII. DEL PAGO

El precio mensual correspondiente a los servicios de Call Center y soporte técnico a la plataforma computacional y el precio por cada equipo al que se le realice mantención preventiva a ellos, será pagado por la D.G.A.C. dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la fecha de recepción de la factura en su original y copia cedible. El contratista podrá emitir la factura sólo una vez que se le notifique que el Certificado de Conformidad, por los servicios antes mencionados, se encuentra firmado por el Inspector Fiscal.

La factura deberá indicar en su glosa que es pagadera a 30 días desde la fecha de recepción, que se encuentra **afecta a un impuesto del 2% establecido en el artículo 37 de la Ley N° 16.752**, y deberá ser entregada en la Oficina del Departamento Logística, ubicada en calle José Domingo Cañas 2700, comuna de Ñuñoa.


Ricardo Gutiérrez Recabarren
SECRETARIO GENERAL



La D.G.A.C. rechazará la factura si ella no cumple con el contenido referido y/o si es entregada de forma anticipada.

Se entiende por recepción conforme, cuando se haya verificado el cumplimiento contractual del contratista durante el mes en que se prestó el Servicio. Ante la eventualidad que hubieran multas conforme al procedimiento señalado en el punto XVI.1 de las presentes Bases y una vez notificada la Resolución de la D.G.A.C. recaída al respecto, comenzará a discurrir el plazo de 30 días a efecto que la D.G.A.C. proceda al pago de la referida factura.

Será requisito indispensable para cursar los pagos a que se refiere las presentes Bases, que la empresa acredite encontrarse al día en sus obligaciones laborales y previsionales (mes anterior al que presentó la factura), al tenor de lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, lo que deberá justificarse mediante presentación del formulario F30-1 y la nómina de pago o copias de liquidación de remuneraciones y cotizaciones de seguridad social.

XIV. REAJUSTABILIDAD

El precio del Contrato se reajustará anualmente conforme a la variación que experimente el IPC en la anualidad anterior, de acuerdo al mecanismo automático que ofrece la página WEB del Instituto Nacional de Estadísticas (INE). Dicho reajuste se efectuará en los meses trece (13) y veinticinco (25), contados desde la fecha de su entrada en vigencia.

XV. DE LAS OBLIGACIONES

XV.1. CONTRATISTA

- 1) El contratista debe cumplir en todo momento con los niveles de servicio (SLA) dispuestos y tomará las medidas necesarias para su logro.
- 2) Las destrucciones, hurtos, robos, pérdidas o deterioros de los bienes institucionales, sean totales o parciales, de hecho, o culpa del contratista, serán asumidos y soportados por éste, salvo que se trate de caso fortuito o fuerza mayor (lo cual será coordinado con la inspección fiscal, dejando evidencia escrita). Los equipos afectados, deberán ser reemplazados por unos de características superiores o similares.
- 3) El contratista debe considerar como primera actividad a desarrollar, una vez puesto en vigencia el contrato, realizar un levantamiento del inventario inicial del activo fijo y software instalado, y del estado de operatividad de todos los componentes del parque computacional, y la actualización de esta información, el cual será revisado y validado por los inspectores fiscales del contrato.
- 4) Los tiempos de reparación del equipo llevado a los laboratorios del contratista deben ser informados a la inspección fiscal del contrato por parte de la DGAC, dentro de las 72 horas siguientes de generada la orden de trabajo respectiva, junto al detalle del tipo de falla del equipo.



- 5) Los costos de reparación asociados por estos conceptos (mano de obra y repuestos) son asumidos por el contratista.
- 6) El adjudicatario, previo a la firma del contrato, deberá entregar una planificación de las actividades a realizar, para asumir los servicios licitados, la cual será coordinada posteriormente con la DGAC realizando los respectivos ajustes necesarios.
- 7) El contratista, debe considerar como identificador único del equipamiento el Código de Activo Fijo (CAF) provisto por el Departamento Logística de la DGAC, para cumplir con el control de los activos (inventario).

XV.2. DGAC

La DGAC dará todas las facilidades necesarias de acceso al personal de la empresa, en donde se encuentre el equipo a reparar, previa coordinación con el usuario. Asimismo, en el caso que el equipo se encuentre en un área restringida, la empresa deberá coordinar con el encargado de la DGAC, los permisos de acceso.

XVI. DE LAS MULTAS

XVI.1. Cualquier incumplimiento contractual por parte del contratista, que constituya alguna falta de las que se expresan, facultará a la D.G.A.C. para aplicar una o más multas que a continuación se detallan:

a) Multa por incumplimiento de Niveles de Servicio (SLA's) del Soporte Técnico

Si por razones imputables al contratista, no se diera cumplimiento a los niveles de servicio (SLA's) definidos a continuación, lo que será determinado por la inspección fiscal nominada al efecto por la DGAC.



NIVELES DE SERVICIO

Soporte Técnico

Los SLA exigidos para el soporte (remoto y presencial) para completar una tarea determinada son los siguientes:

TIPO DE USUARIO	SLA TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN (Hora)
Directivos	2
Operativo	2
Administrativo	3
Funcionales	4
de Aplicaciones Específicas	4

Los tiempos se consideran desde el momento en que el requerimiento es derivado al nivel de soporte mesa de ayuda (remoto o presencial)

Para los efectos de este contrato, las unidades: Vallenar, El Salvador, Isla de Pascua, Isla Juan Fernández, Mocopulli, Quellón, Melinka, Chaitén, Futaleufú, Alto Palena, Puerto Aysén, Coyhaique, Chile Chico, Cochrane, Porvenir y Pto. Williams, se considerarán como zonas extremas, en las cuales el tiempo máximo de solución será de 4 horas, tanto para equipos operativos como para administrativos. En caso de tener que realizar trabajos in situ, se coordinará con la inspección fiscal los tiempos y condiciones para realizar estas labores.

Los incumplimientos de contrato serán considerados y sancionados en las siguientes situaciones:

INCUMPLIMIENTO	MULTA EN UF
Por cada incumplimiento en los tiempos máximos de SLA establecidos.	1 UF
La no instalación de equipo Back Up ante una falla mayor al tiempo establecida en los Niveles de Servicio.	

El incumplimiento de 50 o más casos de multa por niveles de servicio de Soporte Técnico, en el periodo de facturación, dependiendo de las circunstancias por las cuales haya ocurrido, podrá ser considerado como una



falta grave por parte de la inspección fiscal, facultando a la D.G.A.C. para poner término anticipado del contrato.

b) Multa por calidad del servicio en Call Center y Soporte Técnico

Si el servicio fuere calificado por la Inspección Fiscal como deficiente, o bien, se observa por ésta el incumplimiento por parte del contratista de cualquier obligación y/o prohibición establecida en el contrato, se aplicará en cada caso una multa de 2 UF (Unidad de Fomento).

El incumplimiento de 25 o más casos de multa por calidad de servicio, en el periodo de facturación, dependiendo de las circunstancias por las cuales haya ocurrido, podrá ser considerado como una falta grave por parte de la inspección fiscal, facultando a la DGAC para poner término anticipado del contrato.

c) Multa por no cumplimiento de mantención preventiva

Si por razones imputables al contratista, no se realiza la mantención preventiva (Capítulo IV, letra C de las Bases Técnicas), lo que será determinado por la inspección fiscal nominada al efecto por la DGAC, se aplicará una multa de 1 UTM (una unidad tributaria mensual) por cada equipo al cual no se haya efectuado su mantención preventiva anual.

Sin perjuicio de la multa que se aplique relacionada con la no mantención preventiva, la D.G.A.C. no cursará el pago correspondiente al valor del o los equipos a los cuales no se haya efectuado este mantenimiento (SERVICIO NO PRESTADO).

Si al final del periodo anual respectivo, el contratista realizare mantenimiento preventivo en un porcentaje menor al 90% del parque computacional, se considerará falta grave y facultará a la D.G.A.C., para poner término anticipado al contrato.

XVI.2. La aplicación de multas se hará efectiva conforme al siguiente procedimiento:

- a. La D.G.A.C. notificará, mediante correo electrónico enviado a la dirección de contacto que la empresa haya indicado en su oferta, el incumplimiento en el cual dicha empresa haya incurrido, para que dentro del plazo de cinco (05) días hábiles, ésta pueda presentar sus descargos o alegaciones por escrito en la Registratura del Departamento Logístico de la DGAC, de lunes a jueves de 08:30 a 12:00 horas y de 14:30 a 17:00 horas y los días viernes de 08:30 a 12:00 horas y de 14:30 a 16:00 horas, ubicada en calle José Domingo Cañas N° 2.700, comuna de Ñuñoa.
- b. Una vez realizados los descargos por parte del contratista, o en su defecto, una vez transcurrido el plazo de (05) días hábiles sin que la empresa haya formulado descargo alguno, la D.G.A.C. se pronunciará sobre la aplicación de la multa mediante resolución fundada, la que será notificada al contratista por carta certificada enviada al domicilio consignado en el contrato y debidamente publicada en el Portal.


Ricardo Gutiérrez Recabarren
SECRETARIO GENERAL



- c. En caso de que el proveedor resulte disconforme con la aplicación de la multa, podrá hacer uso de los recursos contemplados en la Ley N° 19.880, de conformidad a las normas en ella establecidas.
- d. Una vez ejecutoriada la resolución que dispuso la aplicación de la multa, ésta deberá enterarse, a elección del contratista, conforme a una de las siguientes modalidades:
- **Pago directo del contratista**, en forma administrativa y sin forma de juicio, dentro de cinco (05) días hábiles contados desde la notificación que la cursa. En el evento de que se hayan presentado descargos y estos fueren rechazados, el pago de la multa deberá efectuarse dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la fecha de notificación del acto fundado que desestime su reclamación y curse la multa.
 - **Aplicándolas la D.G.A.C. directamente sobre la garantía que se entregue por fiel y oportuno cumplimiento de contrato.** Previo a hacer efectiva la caución a objeto de deducir de su monto una parcialidad por concepto de multa, el contratista deberá proporcionar dentro del plazo de quince (15) días corridos contados desde la notificación que cursa la multa, una nueva garantía por el mismo periodo de vigencia y monto estipulados en la Cláusula Tercera del presente contrato, manteniéndose así íntegramente el documento originalmente pactado. Con posterioridad a la entrega de la caución, la D.G.A.C. procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento y acto seguido hará entrega al contratista del remanente no destinado al pago de la multa.

XVI.3. En el evento que la aplicación de multas citadas precedentemente implique hacer efectivo el total de la garantía, esto es, el 10% del valor total del Contrato, operará el término anticipado del contrato, cuyo detalle se indica en el punto XI.3.1 del Capítulo XI de las Presentes Bases Administrativas, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, con indemnización de perjuicios.

No se aplicarán multas al contratista, cuando los retrasos y/o multas en que este hubiere incurrido sean resultado directo de caso fortuito o fuerza mayor, definidos en punto XI.3.2 del Capítulo XI de las presentes Bases Administrativas, circunstancia que el contratista deberá acreditar fehacientemente.


Ricardo Gutiérrez Recabarren
SECRETARIO GENERAL

Las multas referidas en este capítulo no podrán exceder del 30% del precio total del contrato. En caso que las multas excedan el porcentaje señalado la **D.G.A.C.** podrá poner término anticipado al contrato.

El cobro de las multas no impide ni limita a la Institución para ejercer la facultad de poner término anticipado al Contrato, ni el ejercicio de otras acciones legales con indemnización de perjuicios. De igual forma, el pago de dichas multas no extingue la obligación del contratista del cumplimiento de su obligación principal.

XVII. LEYES SOCIALES, SEGUROS Y OTROS

Será obligación del contratista dar cumplimiento a todas las disposiciones laborales y sociales vigentes, especialmente aquellas establecidas en el Código del Trabajo, Ley



sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales aplicables a los contratos de trabajo de su personal y en especial deberá velar por la observancia que deben dar sus trabajadores a las disposiciones de seguridad e higiene en el trabajo que sean aplicables en la D.G.A.C. cuando ingresen o permanezcan por motivos de trabajo en dependencias institucionales.

Para efectos de resguardar el cumplimiento de dichas obligaciones, la D.G.A.C. estará facultada para exigir al Prestador de Servicio, razonable y periódicamente, esto es en cada estado de pago, la exhibición de las planillas que acrediten el pago de remuneraciones y de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores, sin perjuicio de solicitar la información correspondiente a la Inspección del Trabajo a través de Formulario F30-1.

Asimismo, en el caso que el prestador del servicio no acredite oportunamente el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales y previsionales en la forma señalada precedentemente, la D.G.A.C., de conformidad con lo que dispone la Ley 20.123, que modificó las normas sobre el trabajo en régimen de subcontratación del Código del Trabajo en el artículo 183-C, podrá retener de las obligaciones que tenga en su favor el monto del que sea responsable de pago, y pagar con cargo a dicha retención a los trabajadores o instituciones previsionales acreedores.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 72 del D.S. (H) N° 250 de 2004, Reglamento de la Ley N° 19.886, la D.G.A.C podrá hacer efectiva la Garantía por fiel cumplimiento del Contrato en caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, estando facultada para hacer efectiva la garantía de cumplimiento administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

XVIII. VIGENCIA

El contrato entrará en vigencia una vez que se notifique al contratista la circunstancia de encontrarse totalmente tramitada la Resolución aprobatoria del Contrato, y se extenderá por un periodo de 36 meses. No obstante lo anterior y por razones de buen servicio, el contrato podrá iniciar su vigencia el 01 de abril de 2018, sin esperar la total tramitación de la Resolución que lo aprueba, sin embargo todo pago que se derive del cumplimiento de las obligaciones y derechos que se pacten en el Contrato de prestación de Servicios, sólo se cursarán una vez que la citada Resolución Administrativa se encuentre totalmente tramitada. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de aquellas obligaciones contractuales que, por su naturaleza, el contratista deberá cumplir aún después de verificado el hito señalado.



2.2. BASES TÉCNICAS SERVICIO INTEGRAL DE SOPORTE Y MANTENCIÓN A LA PLATAFORMA DE COMPUTADORES PERSONALES DE LA DGAC.

I. PROPÓSITO

Definir los requerimientos técnicos, para contratar un **Servicio integral de Soporte y Mantenimiento a la Plataforma de Computación Personal**, de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), por un período de 36 meses.

II. OBJETIVOS

A. Generales

Estructurar, bajo un mismo servicio, todos los requerimientos relacionados con la Plataforma de Computación Personal, de tal forma que contribuya a proporcionar un soporte con altos estándares de calidad, a los usuarios de la DGAC.

Se requiere, en términos generales, proveer a los usuarios internos, un punto único de contacto, mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades, relativas al uso de los recursos y servicios de plataformas tecnológicas y que permita, registrar la historia del contacto y del requerimiento para una mejora continua en la atención a los usuarios.

B. Específicos

Contar con un servicio integral, orientado a obtener respuesta en forma ágil, dinámica y oportuna, a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos de la DGAC. Para tal efecto, la institución requiere de los siguientes componentes de este servicio integral, con sus correspondientes características:

1. Servicio de Call Center.
2. Servicio de Soporte Técnico a la plataforma computacional.
3. Servicio de Mantenimiento Preventiva de la plataforma computacional.

III. ANTECEDENTES GENERALES

- A. La DGAC, cuenta en la actualidad con 4.200 funcionarios aproximadamente, distribuidos a lo largo de Chile, desde Arica a la Antártica, incluyendo las islas Juan Fernández, Chiloé e Isla de Pascua. En estas ubicaciones, se emplazan las unidades aeroportuarias, de todo el país, además de sus edificios administrativos en la Región Metropolitana, y algunas otras dependencias móviles o temporales. El detalle de las ubicaciones, se encuentra en el

Anexo N° 1.

B. El parque computacional, con que actualmente cuenta la DGAC, es el siguiente:

- 1) 3.750 PC de Escritorio (Desktop, AIO, incluye teclado, mouse y monitor).
- 2) 750 Notebook.
- 3) 45 Escáner.
- 4) 7 Plotter.
- 5) 15 Impresoras de credenciales y etiquetas (Fargo y Zebra).
- 6) 300 Impresoras multifuncionales (inkjet, color, laser).

Este Parque Computacional tiene un crecimiento nominal de un 3% anual y un reemplazo por fallo total u obsolescencia de un 10% anual. Consecuente con ello, la D.G.A.C. pagará al contratista el precio correspondiente a los equipos que se le haya realizado el mantenimiento preventivo, que se señala en la letra C, del Capítulo IV, de las presentes Bases Técnicas.

C. Los equipos computacionales, tienen como mínimo, los siguientes programas:

- 1) Sistemas Operativos Microsoft Windows XP en adelante.
- 2) Sistemas Operativos Linux: Redhat, Centos, Ubuntu.
- 3) Sistema Operativo MAC OS.
- 4) Sistema Operativo ANDROID, IOS.
- 5) Software Antivirus Institucional Symantec Endpoint Protection.
- 6) MS Office 2003 a 2016.
- 7) Browser Mozilla, Chrome, Iexplorer, Edge.
- 8) Software Básico de escritorio: 7 Zip, Adobe Reader, PDF Creator, Java, Jinitiator, Flash Player, entre otros.
- 9) Comunicación: Ultra VNC
- 10) Software Especializados: Autocad, Nómina, Asistencia, entre otros.

D. Los usuarios DGAC, según sus funciones, se clasifican en los siguientes perfiles:

- 1) **Usuarios Directivos:** Usuarios que cumplen con funciones de la alta dirección pública de primer, segundo y tercer nivel jerárquico, en los distintos departamento y direcciones de la institución. Por el tipo de funciones, se debe priorizar la atención a los requerimientos, en su generalidad, cuentan con equipos de última generación, utilizan los sistemas institucionales a través de conexión a la plataforma de servidores centralizada en modalidad WEB y programas orientados en BI.
- 2) **Usuario Administrativo:** Son usuarios que cumplen funciones netamente de apoyo administrativo. En este ámbito se circunscriben las funciones de secretariado y registratura, entre otras. Estos usuarios utilizan diversos sistemas institucionales a través de conexión a la plataforma de servidores centralizada en modalidad WEB.
- 3) **Usuario Operativo:** Son usuarios que trabajan en sistemas vinculados directamente con el negocio aeronáutico, son sistemas mono-funcionales, que requieren un alto grado de disponibilidad del equipamiento, dado que su labor compromete la actividad fundamental de la DGAC. En este ámbito podemos mencionar, entre otros, sistema

AMHS, monitoreo de radar, Franjas Electrónicas de Vuelo, sistemas de ayudas visuales y radioayudas.

- 4) **Usuario Funcionales:** Son usuarios que trabajan fundamentalmente en las áreas de apoyo a la administración de la institución, tales como: Recursos Humanos, Comercial, Finanzas, Logística, Operaciones aeronáuticas, Gestión Documental, entre otros. Utilizan los sistemas institucionales a través de conexión a la plataforma de servidores centralizada, en modalidad Web y, además, en algunos casos en modalidad Cliente Servidor.
 - 5) **Usuario de Aplicaciones Específicas:** Usuarios con requerimientos especiales por las funciones que realizan, tales como dibujantes técnicos, editores, diagramadores. Estos usuarios utilizan equipos dedicados y el sistema operativo dependerá del software específico (IOS y/o Windows) que requieren para desarrollar su actividad.
- E. En la actualidad, la DGAC tiene contratado un Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para el Parque Computacional y Redes, que contempla una Mesa de Ayuda mediante Call Center y registro web de requerimientos, el cual utiliza la herramienta Sysaid, administración de los reportes y/o solicitudes de servicio, además del control de los activos computacionales y licencias de software. Esta herramienta, es de propiedad de la empresa contratista actual.
- F. La DGAC, proporcionará un **Sistema de Gestión de Ticket** para el reporte de incidencias que tengan los usuarios en sus equipos, el cual deberá ser utilizado por el contratista adjudicado. La administración de este sistema será de responsabilidad de la DGAC.
- G. Consideraciones del significado de las palabras en este contrato:
- a. "Debe, Deben o Deberá": el requisito es obligatorio.
 - b. "No debe": lo descrito está prohibido.
 - c. "Debería": se recomienda el requisito.
 - d. "Puede" o "no necesita": el requisito es opcional.
 - e. "Deseable": no es exigible.

IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

El servicio que la DGAC requiere contratar, está orientado a satisfacer las necesidades de soporte y apoyo técnico a los usuarios internos de la institución, con la finalidad de mantener la continuidad operativa de los elementos tecnológicos asignados a los funcionarios, para el cumplimiento de sus funciones.

Por lo anterior, se requiere contar con lo siguiente:

A. SERVICIO DE CALL CENTER

Este componente del servicio integral, requiere contar con una plataforma que permita el

reporte de los requerimientos vía telefónica, por parte de los usuarios, los que se recibirán a través de un punto único de contacto, el cual debe gestionar el requerimiento generando una orden de trabajo a través del sistema de gestión de ticket (sistema proporcionado por la DGAC), que permitirá canalizar a las instancias correspondientes la incidencia para su resolución en los distintos nivel de atención (Anexo N°2 Niveles de Atención).

Este componente, debe satisfacer los siguientes requerimientos:

- 1) La oferta debe considerar atención telefónica, como punto de contacto para los usuarios de la DGAC. Para esto, debe contar con una central telefónica para la recepción de llamadas de los usuarios relacionadas a solicitudes de asistencia técnica.
- 2) El oferente debe asegurar un horario de atención del call center el cual será de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°1.
- 3) La oferta debe considerar el registrar, en el sistema de gestión de ticket entregado por la DGAC, los requerimientos de servicio que fueron entregados vía telefónica, identificando al funcionario DGAC. Los requerimientos pueden estar relacionados también a necesidades de atención de otros contratos que posee la DGAC (impresoras, redes, etc.), los que deben ser derivados a los técnicos de la Institución, de acuerdo a lo que será informado oportunamente.
- 4) La oferta debe considerar un control automático de llamadas entrantes, con el fin de evitar pérdida de llamadas y lograr un uso eficiente del tiempo disponible de los operadores.
- 5) La oferta debe contemplar la administración de los tiempos de espera, de tal forma que estos no superen los 2 minutos sin que la llamada sea atendida.
- 6) La oferta debe considerar el respaldo de las llamadas entrantes por solicitud de atención, las que deberán ser entregadas en un medio magnético (CD/DVD) a la DGAC mensualmente (dentro de los primeros cinco días del mes siguiente).
- 7) El contratista debe entregar cada segundo día hábil de cada mes un informe sobre la gestión realizada por el call center, listado de llamadas recibidas y la entrega del respaldo de las grabaciones de llamadas entrantes.

B. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO A LA PLATAFORMA COMPUTACIONAL.

El objetivo de este servicio es entregar una atención técnica, óptima y de calidad, ante los requerimientos de los diferentes usuarios de la DGAC. Para esto, es necesario disponer de la entrega de un soporte especializado en forma remota o su derivación a un

soporte técnico presencial, en cualquier equipo contemplando en la plataforma computacional.

Por tanto, la oferta debe considerar atención en forma remota y/o presencial. Este servicio debe estar orientado a la asistencia técnica, tanto al hardware, como al software que compone el parque computacional de la DGAC, considerando el soporte al equipamiento y software especificado en el Capítulo III, letras B y C.

El servicio se activará a través del requerimiento, realizado en el Sistema de gestión de ticket, el cual se deriva a los técnicos especialistas, incluido el Soporte Técnico del oferente, para su atención en el mismo lugar donde se encuentra el equipo con algún problema o de forma remota .

La oferta debe considerar técnicos de nivel superior para realizar las labores de soporte tanto en forma remota como presencial en todas las unidades, es de responsabilidad del contratista el fiel cumplimiento de este contrato en todas sus formas y actividades. La nómina de técnicos y su currículum deben ser informados a la DGAC en la primera reunión de coordinación (Kick off). Cualquier cambio debe ser notificado por escrito, a la inspección fiscal del servicio (DGAC).

- 1) Los requisitos para el cumplimiento de lo anteriormente mencionado, son los siguientes respecto a la atención en **forma remota**:
 - a) La oferta debe asegurar un horario de **atención del soporte técnico el cual será de acuerdo al horario administrativo de cada unidad de la DGAC, indicado en el Anexo N ° 1.**
 - b) La oferta debe considerar la solución de problemas presentados en software y drivers, mediante la conexión en forma remota al equipo del funcionario. Caso contrario, de no encontrar solución, la atención se debe brindar, a través del Soporte Presencial, o bien, si corresponde, derivar a personal de Sección Soporte del Departamento TIC (Nivel 3).
- 2) Los requisitos para el cumplimiento de lo anteriormente mencionado, son los siguientes respecto a la atención en forma **Presencial**:
 - a) La oferta debe asegurar un horario de **atención del Soporte Presencial**, el cual será de acuerdo al horario administrativo de cada unidad de las DGAC (ver Anexo N°1). Si éste debe extenderse más allá del horario normal, esto debe ser coordinado con anticipación con el Departamento TIC y con la jefatura de la unidad en cuestión.
 - b) La oferta debe considerar disponer de equipos de Back Up de manera de asegurar la continuidad operativa, estos equipos deben ser de características similares al equipo retirado con fallas. Los costos de traslados de los equipos back up o de las partes que deben ser reparadas, son de cargo del contratista.

- c) La oferta debe considerar el reemplazo de elementos o accesorios de los equipos que presenten problemas por uno de similares características, los cuales serán de cargo del contratista, siempre y cuando los tiempos destinados para la reparación del equipo lo permita. Si los tiempos son superiores a los SLA establecidos en estas bases técnicas (Capítulo V), el equipo deberá ser reemplazado por un "back up", con el fin de que dicho equipo DGAC sea llevado a los laboratorios del contratista para su reparación.
- d) En el momento que el bien fiscal sea retirado por el contratista, así como también la instalación de un equipo back up (de similares características), esto debe ser informado al encargado de Logística de la unidad. Sin perjuicio de lo anterior, esta situación debe ser reflejada en un formulario o guía de despacho, con las firmas correspondientes del usuario a cargo del equipo y del técnico que lo retira.
- e) El equipo que sea dejado en reemplazo de otro, que ha sido retirado para su reparación en los laboratorios del contratista, deberá quedar correctamente instalado y configurado (traspaso de datos, enrolamiento en dominio dgac.gob.cl, configuración en sistema operativo e impresora y software utilizados).

3) Actividades y/o tareas que a lo menos debe considerar el servicio de Soporte Técnico:

a) Las atenciones en **forma remota** deben considerar:

- Enrolamiento de un equipo al dominio dgac.gob.cl
- Instalación y configuración de componentes del Sistema Operativo.
- Instalación y configuración de sistemas institucionales.
- Instalación y configuración de software (básico o especializado).
- Eliminación de software no autorizado por TIC.
- Instalación y configuración de driver correspondiente al hardware del equipo o conectado al equipo.
- Respaldo de datos de los usuarios en caso de ser requerido.

b) Las atenciones en **forma presencial** deben considerar:

- Proveer, instalar y configurar, en caso de falla: tarjeta de red tarjeta de video, memorias, discos duros, cables de red, cables eléctricos asociados a los equipos,
- Instalación y configuración de DVD (Lectores/Grabadores), baterías de notebook, transformadores, placa madre.
- Enrolamiento de un equipo al dominio dgac.gob.cl
- Instalación y configuración de componentes del Sistema Operativo.
- Instalación y configuración de sistemas institucionales.
- Reparación desde punto de restauración del sistema.
- Instalación y configuración de software (básico o especializado).
- Eliminación de software no autorizado por TIC.

- Instalación y configuración de driver correspondiente al hardware del equipo o conectado al equipo.
 - Respaldo de datos de los usuarios en caso de ser requerido
- 4) Los niveles de servicio, para este punto en particular, están detallados en Capítulo V.
 - 5) La DGAC, dispondrá de un sistema gestión de ticket para el reporte, gestión, control y seguimiento de los ticket de atención a usuarios.
 - 6) El contratista deberá tramitar con instrucciones de la DGAC, la forma de hacer efectivas las garantías vigentes del equipamiento adquirido, canalizando el equipo defectuoso a los puntos definidos para su reparación con el proveedor con la cual se tenga la garantía.
 - 7) Luego que la DGAC realice la compra de equipamiento nuevo, se proporcionará la información y/o documentación detallada del equipamiento afecto a garantía, su ubicación y proveedor de la cual se le adquirió el equipamiento. En el caso del equipamiento que aún cuente con garantía al inicio del contrato, esta información se entregará en detalle en la reunión de inicio del contrato.
 - 8) Mientras se tramita y realiza la ejecución de la garantía, el contratista tendrá la responsabilidad, si corresponde, de dejar un equipo back up de reemplazo.
 - 9) Una vez reparado y recuperado el equipo que se encontraba en garantía, el contratista tendrá la responsabilidad de entregarlo e instalarlo en el lugar correspondiente dejándolo operativo.
 - 10) Todo lo anterior debe estar en conocimiento de los Inspectores Fiscales correspondientes, del encargado logístico correspondiente y del personal del Departamento TIC, encargado de las compras.

C. SERVICIO DE MANTENCIÓN PREVENTIVA DE LA PLATAFORMA DE COMPUTACIÓN.

Este componente del servicio integral, está orientado al mantenimiento preventivo de hardware y software, de todo el parque computacional de la DGAC.

Los requisitos que debe cumplir este servicio son:

- 1) La oferta debe considerar la realización de una Mantenimiento Preventiva Anual a cada equipo correspondiente al parque computacional de la DGAC, con el fin de que el equipamiento se mantenga en buen estado de operación.
- 2) La oferta debe considerar técnicos de nivel superior para realizar las labores de

Mantenimiento Preventivo en todas las unidades, en el caso que se desee subcontratar este servicio, es de responsabilidad del oferente el fiel cumplimiento de este contrato.

- 3) La DGAC establecerá el alcance de esta actividad anualmente y para cada unidad con la actualización del checklist de las actividades de mantenimiento y la actualización de las políticas de seguridad y uso de software licenciados autorizados.
- 4) El contratista debe considerar que la mantenimiento preventivo se realice en el horario administrativo correspondiente a la unidad que está siendo ejecutada (anexo N°1).
- 5) De ser necesario, el contratista podría considerar la realización de una mantenimiento extra a equipos a requerimiento, ya sea por recomendación técnica o por solicitud justificada del usuario, lo que queda considerado como un soporte.
- 6) En la oferta se debe considerar que la mantenimiento preventiva contemple a lo menos:
 - El chequeo del enrolamiento de los equipos a Active Directory. El nombre del equipo debe ser el mismo o similar al nombre del usuario que utiliza frecuentemente el equipo, se exceptúan los equipos multiusuario. Si el equipo no se encuentra enrolado, el técnico debe realizar las acciones necesarias para que este quede enrolado al dominio dgac.gob.cl, coordinando con el Departamento TIC la pertinencia del nombre.
 - La desfragmentación del disco debe ser coordinada con el usuario titular del equipo para indicar la factibilidad de su ejecución, explicando la extensión de tiempo que tarda esta actividad.
 - La actualización del Sistema Operativo (Windows Update), eliminación de archivos temporales de equipo e internet.
 - Revisión de la instalación y configuración del software básico, Ofimática y software especializado y autorizado por la DGAC. (Capítulo III, letra C).
 - Verificar la instalación y actualización de la última versión del antivirus institucional, cuando proceda.
 - Proceder a la desinstalación de todo el software no licenciado, si lo hubiese, de mediar dudas al respecto o desconocimiento de un software, se debe realizar las consultas al Departamento TICs.
 - Eliminación de los archivos temporales de sistemas y navegadores.

- Limpieza de teclado y mouse.
- Limpieza interna (para equipos Desktop) y externa del equipamiento y periféricos, incluyendo la limpieza de la fuente de poder, ventilador de la CPU, gabinetes, revisión y/o verificación de contactos de adaptadores y tarjetas. Se exceptúa de la limpieza interna a los equipos que cuente con su garantía vigente.
- El contratista deberá contemplar dentro de los repuestos el Kit de mantenimiento de las impresoras láser, drums, cabezales de las impresoras de matriz de punto.
- La mantención preventiva de las impresoras, plotter y scanner, debe considerar la limpieza externa del equipo, limpieza de filtros y prefiltros, calibraciones, lubricaciones, cambios de partes sometidas a desgaste por uso o con mayor tasa de falla debido a tiempo de operación, según estadísticas.

V. NIVELES DE SERVICIO (SLA) DE SOPORTE TÉCNICO

Los SLA exigidos para el soporte (remoto y presencial) para completar una tarea determinada son los siguientes:

TIPO DE USUARIO	SLA TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN (Hora)
Directivos	2
Operativo	2
Administrativo	3
Funcionales	4
de Aplicaciones Específicas	4

Los tiempos se consideran desde el momento en que el requerimiento es derivado al nivel de soporte técnico (remoto o presencial)

Para los efectos del contrato a suscribir, las unidades: Vallenar, El Salvador, isla de Pascua, Isla Juan Fernández, Mocopulli, Quellón, Melinka, Chaitén, Futaleufú, Alto Palena, Puerto Aysén, Coyhaique, Chile Chico, Cochrane, Porvenir y Pto. Williams, se considerarán como zonas extremas, en las cuales el tiempo máximo de solución será de 4 horas, tanto para equipos operativos como para administrativos. En caso de tener que realizar trabajos in situ, se coordinará con la inspección fiscal los tiempos y condiciones para realizar estas labores.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES

- A. Los oferentes deberán tener centros de atención propios en las cuatro (4) Zonas aeroportuarias ubicadas en las ciudades de: Antofagasta, Santiago, Puerto Montt y Punta Arenas. Las ofertas que no posean centros de atención propios en las localidades indicadas anteriormente serán declaradas inadmisibles, por ser un requisito invalidante.
- B. Es deseable que el oferente, además, tenga presencia y cobertura en: Arica, Iquique, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso (para atender Rodelillo, Torquemada y Santo Domingo), Concepción, Temuco, Balmaceda o Coyhaique, Puerto Natales; estas unidades pueden ser atendidas con centros de atención propios o subcontratados, lo que será evaluado, asignando mayor puntaje, a los oferentes con centros propios.
- C. En las unidades que a continuación se indican, el servicio puede ser atendido con centros ubicados en la misma localidad o por los centros ubicados en la localidad más cercana a las unidades señaladas en el punto 2 anterior. Será mejor evaluada, si la atención se presta en centros ubicados en la misma localidad. Las unidades son las siguientes: Vallenar, El Salvador, Tongoy, Isla de Pascua, Curicó, Chillán, Los Ángeles, Valdivia, Osorno, Castro o Quellón, Chaitén, Futaleufú, Alto Palena, Chile Chico, Puerto Aysén, Cochrane, Puerto Natales, Porvenir, Puerto Williams.
- D. Para la atención de la Isla Juan Fernández y Antártica de Chile, el servicio debe ser entregado por los centros de atención de Valparaíso y Punta Arenas, respectivamente.
- E. Para demostrar que el oferente cumple los puntos A, B y C, se exigirá, en las bases administrativas de la presente licitación, la presentación de la documentación que respalde ello, el incumplimiento será motivo para declarar la oferta inadmisibile.
- F. Es deseable, que el oferente cuente, con al menos una certificación, en los procesos para la gestión de incidentes y problemas, y atención de usuarios, basados en el estándar ISO (9001, 20.000, 27.000 entre otras) y/o implementados bajo las buenas prácticas de ITIL, de tal modo de asegurar que el Usuario final tenga una atención de calidad. Se requiere la presentación de los certificados correspondientes, los que serán evaluados.
- G. Es deseable, que el oferente tenga experiencia demostrable en la provisión de los servicios, que comprende esta licitación, sobre un parque de a lo menos 1.500 puestos de trabajo o equipos, presentando para ello los certificados otorgados por la/las empresas en la cual(es) ha prestado servicios de similares características los últimos 5 años (desde el año 2012), indicando nombre de empresa, contacto, número de puestos de trabajo y observaciones del servicio entregado, llenando formulario del Anexo 5, los cuales serán verificados.
- H. El oferente debe considerar dentro de su propuesta el aumento (no más de un 3% anual)

o la disminución de equipos para el servicio de Soporte Técnico y Servicio de Mantenimiento Preventiva en unidades de la DGAC, para lo cual será informado oportunamente por parte de esta Institución.

VII. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista, una vez puesto en vigencia el contrato, entregará a la DGAC una carta compromiso firmada, considerando los siguientes aspectos:

1. Mantener en reserva la información a la cual tenga acceso durante la vigencia del contrato, excepto en cuanto resultare estrictamente necesario para el cumplimiento de este, restringiendo la revelación de dicha información sólo a sus empleados y subcontratistas;
2. La información suministrada, no deberá ser empleada para Proyectos con otras Organizaciones;
3. Adicionalmente, se deberá dar fe de que la información suministrada por la DGAC al contratista, no sea divulgada a terceros;
4. En caso de requerirse conexiones remotas, deberán cumplirse los términos anteriormente señalados;

VIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El objeto del siguiente punto es fijar los términos y condiciones bajo los cuales las partes mantendrán la confidencialidad de los datos e información intercambiada y tratada entre ellas, incluyendo información objeto de procesos, programas, ejecutables, investigaciones, funcionarios, equipamientos, comunicaciones y cualquier otro dato o información conocida en virtud de la relación entre las partes, sin perjuicio de lo dispuesto en las Leyes Números 19.628 y 20.285.

Las partes acuerdan que cualquier información intercambiada, facilitada, tratada o creada entre ellas en el transcurso del trabajo realizado será mantenida en estricta confidencialidad. El contratista sólo podrá revelar información confidencial a quienes la necesiten y estén autorizados previamente por la DGAC. Se considera también información confidencial: aquella información que no esté sujeta a medidas de protección razonables, de acuerdo con las circunstancias del caso, a fin de mantener su carácter confidencial.

Las obligaciones de confidencialidad de qué trata el presente acuerdo, tendrán el carácter de indefinidas.

No habrá deber alguno de confidencialidad en los siguientes casos: a) Cuando la Empresa tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida; b) Cuando la información recibida sea de dominio público y c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada por el propietario.

IX. ACCESO A DEPENDENCIAS FÍSICAS

El contratista, debe establecer que los técnicos que accederán a las unidades de la DGAC, porten y exhiban en todo momento su credencial identificatoria, la cual debe considerar al menos, la siguiente información:

- Logo del contratista
- Nombre del Trabajador
- Rut del trabajador
- Foto actualizada del trabajador
- Fecha de vigencia de la credencial.

Cualquier cambio de técnicos, ya sea por reemplazo, licencias médicas, permisos y otros motivos, debe ser comunicada a la DGAC, para las coordinaciones de identificación correspondientes. Todo personal de reemplazo temporal, debe contar con su credencial propia.

Cualquier coordinación que requiera el contratista debe, necesariamente, ejecutarla con los Inspectores Fiscales designados para este efecto.

X. RESPONSABILIDADES

A. DEL CONTRATISTA

- 1) El contratista debe cumplir en todo momento con los niveles de servicio (SLA) dispuestos y tomará las medidas necesarias para su logro.
- 2) El oferente deberá cumplir con todo lo establecido en estas bases técnicas, considerando la información contenida en los anexos de este documento.
- 3) Las destrucciones, hurtos, robos, pérdidas o deterioros de los bienes institucionales, sean totales o parciales, de hecho, o culpa del contratista, serán asumidos y soportados por éste, salvo que se trate de caso fortuito o fuerza mayor (lo cual será coordinado con la inspección fiscal, dejando evidencia escrita). Los equipos afectados, deberán ser reemplazados por unos de características superiores o similares.
- 4) El contratista debe considerar como primera actividad a desarrollar, una vez puesto en vigencia el contrato, realizar un levantamiento del inventario inicial del activo fijo y software instalado, y del estado de operatividad de todos los componentes del parque computacional, y la actualización de esta información, el cual será revisado y validado por los inspectores fiscales del contrato.
- 5) Los tiempos de reparación del equipo llevado a los laboratorios del contratista deben ser informados a la inspección fiscal del contrato por parte de la DGAC, dentro de las 72 horas siguientes de generada la orden de trabajo respectiva, junto al detalle del tipo de falla del equipo.

- 6) Los costos de reparación asociados por estos conceptos (mano de obra y repuestos) son asumidos por el contratista.
- 7) El adjudicatario, previo a la firma del contrato, deberá entregar una planificación de las actividades a realizar, para asumir los servicios licitados, la cual será coordinada posteriormente con la DGAC realizando los respectivos ajustes necesarios.
- 8) El contratista, debe considerar como identificador único del equipamiento el Código de Activo Fijo (CAF) provisto por el Departamento Logística de la DGAC, para cumplir con el control de los activos (inventario).
- 9) El contratista debe asignar un administrador como contraparte, que permita gestionar, controlar y velar para que se cumplan los objetivos de este servicio, el cual, actuará como nivel de escalamiento para casos no resueltos en los niveles de servicios requeridos o cuando la solución entregada, no se ajuste a lo demandado por la DGAC.

B. DE LA DGAC

- a) La DGAC dará todas las facilidades necesarias de acceso al personal del contratista, en donde se encuentre el equipo a reparar, previa coordinación con el usuario. Asimismo, en el caso que el equipo se encuentre en un área restringida, el contratista deberá coordinar con el encargado designado por la DGAC, los permisos de acceso.
- b) La DGAC al primer mes de cada año, presentará al contratista el listado de equipamiento por cada unidad, individualizados por su tipo de equipo, número de Serie, Código de Activo Fijo (CAF), Nombre del Equipo y Usuario responsable, entre otros, esto para ser considerado como parte del parque computación de la unidad al cual se le debe realizar su mantención preventiva anual.
- c) La DGAC informará al contratista el ingreso o salida de un equipo del parque computacional en cada unidad, indicando a lo menos el tipo de equipo, número de Serie, Código de Activo Fijo (CAF), Nombre del Equipo y Usuario responsable, entre otros, esto para ser contemplado como equipo activo y así ser considerado para el soporte técnico y mantenimiento.
- d) La DGAC restituirá aquellos equipos pertenecientes al contratista que hayan sufrido daño parcial o total, donde se presuma que es de responsabilidad de la institución.

XI. MULTAS

El oferente deberá considerar las siguientes multas, en caso de incumplimiento, si incurriere en alguna de las siguientes figuras:

A) Multa por incumplimiento de Niveles de Servicio (SLA's) del Soporte Técnico

Si por razones atribuibles al contratista, no se diera cumplimiento a los niveles de servicio (SLA's) definidos por la DGAC en estas Bases Técnicas (Capítulo V), lo que será determinado por la inspección fiscal nominada al efecto por la DGAC.

Los incumplimientos de contrato serán considerados y sancionados en las siguientes situaciones:

INCUMPLIMIENTOS	MULTA EN UF
Por cada incumplimiento en los tiempos máximos de SLA establecidos.	1 UF
La no instalación de equipo Back Up, ante una falla mayor al tiempo establecida en los Niveles de Servicio.	

El incumplimiento de 50 ó más casos de multa por niveles de servicio de Soporte Técnico, en el período de facturación, dependiendo de las circunstancias por la cuales haya ocurrido, podrá ser considerado como una falta grave por parte de la inspección fiscal, facultando a la DGAC para poner término anticipado del contrato.

B) Multa por calidad del Servicio de Call Center y Servicio de Soporte Técnico

Si el servicio fuere calificado por la Inspección Fiscal como deficiente, o bien, se observa por ésta el incumplimiento por parte del contratista de cualquier obligación y/o prohibición establecida en el contrato, se aplicará en cada caso una multa de 2 UF (Unidad de Fomento).

El incumplimiento de 25 ó más casos de multa por calidad de servicio, en el período de facturación, dependiendo de las circunstancias por la cuales haya ocurrido, podrá ser considerado como una falta grave por parte de la inspección fiscal, facultando a la DGAC para poner término anticipado del contrato.

C) Multa por no cumplimiento de mantención preventiva

Si por razones atribuibles al contratista, no se realiza la mantención preventiva (Capítulo IV letra C.), lo que será determinado por la inspección fiscal nominada al efecto por la DGAC,

se aplicará una multa de 1 UTM (una unidad tributaria mensual) por cada equipo al cual no se efectúe su mantención preventiva anual.

Por lo anterior y en atención a que el servicio no se ha prestado y sin perjuicio de la multa que se aplique relacionada con la no mantención preventiva, la DGAC solo pagará el precio correspondiente al valor de o de los equipos a los cuales se les haya efectuado este mantenimiento.

Si al final del periodo anual respectivo, el contratista realizare mantenimiento preventivo en un porcentaje menor al 90% del parque computacional, se considerará falta grave y facultará a la D.G.A.C., para poner término anticipado al contrato.

**DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO POR NANCY YANEZ
MORALES Y MARCO CASTRO ULLOA.**

2.3. ANEXO N°1 “UNIDADES D.G.A.C.”

Ubicación de Unidades Administrativas, Aeródromos y Aeropuerto en el País

AP/AD	HORARIO ADMINISTRATIVO	CIUDAD	DIRECCIÓN
AREA ADMINISTRATIVA			
EDIFICIO AERONÁUTICO CENTRAL	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PROVIDENCIA	Av. Miguel Claro 1314, Providencia
DEPTO. PREVENCIÓN ACCIDENTES	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PROVIDENCIA	Calle Elena Blanco 1050, Providencia
DEPTO. LOGÍSTICA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	ÑUÑO A	José Domingo Cañas 2.700, Ñuñoa
DEPTO BIENESTAR SOCIAL	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PROVIDENCIA	Elidoro Yañez 2394, Providencia
DIRECCIÓN METEOROLÓGICA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	QUINTA NORMAL	Av. Diego Portales 3450, Estación Central
ESCUELA TÉCNICA AERONÁUTICA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PUDAHUEL	Av. San Pablo 8381, Pudahuel
DEPARTAMENTO AERÓDROMOS Y SERVICIOS AEROPORTUARIOS	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	PUDAHUEL	Av. San Pablo 8381, Pudahuel
OFICINA DGAC HOSPITAL FACH	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	LAS CONDES	Av. Las Condes N° 8631, Las Condes
MUSEO AERONÁUTICO Y CEFAA	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	CERRILLOS	Av. Pedro Aguirre Cerda 5000, Cerrillos
DEPARTAMENTO TICS	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PROVIDENCIA	Elidoro Yañez 2376 Providencia
CERRO COLORADO	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	RENCA	Cerro Colorado S/N
ZONA AEROPORTUARIA NORTE			
AEROPUERTO CHACALLUTA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	ARICA	Kilómetro 18,5, camino internacional
AEROPUERTO DIEGO ARACENA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	IQUIQUE	Kilómetro 45 Ruta 1, Iquique

AEROPUERTO ANDRÉS SABELLA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	ANTOFAGASTA	Camino Mejillones Km 22, Antofagasta
AERÓDROMO EL LOA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	CALAMA	Aeropuerto El loa S/N, Calama
AERÓDROMO DESIERTO DE ATACAMA	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	CALDERA	Aeropuerto Desierto de Atacama, Camino Caldera
AERÓDROMO VALLENAR	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	VALLENAR	Camino Aeródromo Vallenar s/n
AERÓDROMO SALVADOR BAJO	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	EL SALVADOR	Ubicado a 16 km SW El Salvador
ZONA AEROPORTUARIA CENTRAL			
AEROPUERTO ARTURO MERINO BENÍTEZ	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	PUDAHUEL	Aviador David Fuentes 2199, Pudahuel
AERÓDROMO LA FLORIDA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	LA SERENA	Aeródromo la Florida, La Serena
AERÓDROMO TONGOY	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	TONGOY	
AERÓDROMO EULOGIO SÁNCHEZ	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	TOBALABA	Av. Larraín 7941, La Reina
AERÓDROMO VIÑA DEL MAR/ TORQUEMADA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	VIÑA DEL MAR	Camino internacional S/N Con-Con, Viña del Mar
AERÓDROMO RODELILLO	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	VALPARAÍSO	Variante Aguas Santas S/N Ruta 66, Valparaíso
AERÓDROMO SANTO DOMINGO	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	SANTO DOMINGO	Aeródromo Santo Domingo, San Antonio
AERÓDROMO ROBINSON CRUSOE	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	ARCHIPIÉLAGO DE JUAN FERNÁNDEZ	Se ubica al sudoeste de la bahía de Cumberland
AERÓDROMO GENERAL FREIRE	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	CURICÓ	Marcelo Oxilia S/N, Curicó
AERÓDROMO BERNARDO O'HIGGINS	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	CHILLÁN	Kilómetro 8, camino Colhueco, Chillan
AERÓDROMO MARÍA DOLORES	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	LOS ÁNGELES	Camino Puente Perales S/N, Los Ángeles
AEROPUERTO MATAVERI	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30 (Considerar -2H)	ISLA DE PASCUA	Hotu Matua S/N, AP. Mataveri, Isla de Pascua

AEROPUERTO CARRIEL SUR	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	CONCEPCIÓN	Av. Pedro Alessandri s/n
ZONA AEROPORTUARIA SUR			
AEROPUERTO LA ARAUCANÍA	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	TEMUCO	Longitudinal Sur Kilómetro 692, Freire
AERÓDROMO PICHOT	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	VALDIVIA	Aeródromo Pichot, Camino a la Mariquina, Valdivia
AERÓDROMO CAÑAL BAJO	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	OSORNO	Km. 7 Ruta Internacional 215, Osorno
AEROPUERTO EL TEPUAL	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	PUERTO MONTT	Aeropuerto El Tepual s/n, Puerto Montt
AERÓDROMO MARCEL MARCHANT	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	PUERTO MONTT	Alto la Paloma S/N, Puerto Montt
AERÓDROMO MOCOPULLI	Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 - Viernes 08:00 a 16:00	DALCAHUE	Ruta 5 sur, Km. 1166, Dalcahue
AERÓDROMO QUELLÓN	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	QUELLÓN	Sector Punta las Lapas S/N, Quellón
AERÓDROMO MELINKA	Lunes a Viernes 08:30 a 18:30	MELINKA	Recinto Aeródromo Melinka S/N, Isla Melinka
AERÓDROMO FUTALEUFÚ	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	FUTALEUFÚ	Recinto Aeródromo Futaleufú
AERÓDROMO NUEVA CHAITÉN	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	CHAITÉN	Kilómetro 10 Camino Santa Barbara, Chaitén
AERÓDROMO ALTO PALENA	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	PALENA	Aeródromo Alto Paleta S/N, Palena
AERÓDROMO BALMACEDA	Lunes a Jueves 09:00 a 18:00 - Viernes 09:00 a 17:00	BALMACEDA	Camino Aeródromo BAlmaceda S/N
AERÓDROMO CHILE CHICO	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	CHILE CHICO	Camino al Aeropuerto S/N, Chile Chico
AERÓDROMO TENIENTE	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	COYHAIQUE	Recinto Aeródromo Coyhaique

VIDAL			
AERÓDROMO PUERTO AYSÉN	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	PUERTO AYSÉN	Camino Aysén Coyhaique S/N KM.2
AERÓDROMO CABO 1° JUAN ROMAN	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	PUERTO AYSÉN	Camino Sargento Aldea S/N
AERÓDROMO COCHRANE	Lunes a Viernes 08:30 a 17:30	COCHRANE	Ubicado a 3 km NW Cochrane
ZONA AEROPORTUARIA AUSTRAL			
AEROPUERTO CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PUNTA ARENAS	Aeropuerto Carlos Ibáñez del Campo S/N Sector Chabunco, Punta Arenas
AERÓDROMO JULIO GALLARDO	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PUERTO NATALES	Kilómetro 7 1/2 Norte, Puerto Natales
AERÓDROMO CAPITÁN FUENTES MARTÍNEZ	Lunes a Viernes 08:00 a 17:30	PUERTO PORVENIR	Kilómetro 5 1/2 S/N, Porvenir
AERÓDROMO GUARDIAMARINA ZAÑARTU	Lunes a Jueves 08:30 a 17:30 - Viernes 08:30 a 16:30	PUERTO WILLIAMS	Recinto Aeródromo Puerto Williams
AERÓDROMO TENIENTE MARSH	Lunes a Jueves 09:00 a 18:00 - Viernes 09:00 a 17:00	ANTÁRTIDA	Base Aérea Antártica "Presidente Eduardo Frei Montalva", Isla Rey Jorge

Por necesidades institucionales se puede crear una nueva unidad como aeródromo controlado en alguna localidad del país, o el traslado de alguna área administrativa en el perímetro de las instalaciones principales, en ambos casos la DGAC junto al contratista coordinará la factibilidad operativa dentro de los valores establecidos en el contrato.

2.4. ANEXO N°2 “NIVELES DE ATENCIÓN”

Los niveles de Atención considerados para efectos de este contrato son los siguientes:

Nivel 1:

Este nivel inicia con la llamada inicial del usuario, la cual es recepcionada por personal del Call Center a cargo de resolver solicitudes simples y/o estructuradas en forma telefónica o por medio de una herramienta WEB, pudiendo dar una solución si es una solicitudes simples y/o estructuradas, considerando la base de conocimiento, en caso contrario deriva al nivel correspondiente.

Nivel 2:

Este nivel corresponde a los grupos de técnicos, distribuidos en el país, encargados de resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad. Este Nivel inicia en la Mesa de Ayuda, la que determinará si realiza las atenciones técnicas en forma remota o envía un técnico para la atención in situ, según corresponda.

Nivel 3:

Este nivel corresponde a soluciones que prestan funcionarios del Subdepartamento Soporte TIC, tanto a nivel de apoyo a la administración de sistemas, administración de base de datos, administración de plataforma, redes y/o datacenter.

Nivel 4:

Este nivel corresponde a soluciones que prestan funcionarios del Subdepartamento Gestión TIC, especialmente los Jefes de Proyectos. Estos profesionales gestionarán, si es necesario, con las empresas proveedoras de servicios TI en contrato con la DGAC, los requerimientos presentados por el Nivel 3. La solución que pueden generar va desde update en base de datos a reprogramación del código fuente.

2.5. ANEXO N°3 “DEFINICIONES Y/O CONCEPTOS”

Equipos

Hardware necesario para que el sistema de información pueda operar.

Hardware

Se entiende con hardware a todos los elementos que contempla el equipo, como lo son CPU, Pantalla, Mouse, Teclados, Impresoras, entre otros.

Software

Estos son los programas informáticos que hacen posible la realización de tareas específicas dentro de un computador.

Periféricos

Se consideran periféricos a las unidades o dispositivos de hardware a través de los cuales la computadora se comunica con el exterior, y también a los sistemas que almacenan o archivan la información.

Aplicaciones de escritorio

Es aquella que se encuentra instalado en el computador o sistema de almacenamiento (USB) y se puede ejecutar sin internet.

Call center

También denominados 'Centros de Llamadas' son los operadores que se encarga de administrar y proveer soporte y asistencia de requerimiento información solicitada.

Reciben las llamadas telefónicas de usuarios que requieren de un servicio, buscan dar una primera solución al problema realizando un conjunto de preguntas tendientes a obtener información del problema que se presenta.

Los Centros de Contacto son operados por agentes o ejecutivos, provisto de estaciones de trabajo que incluyen computadoras, teléfonos, auriculares con micrófonos (headsets) conectados a interruptores telefónicos.

Mesa de ayuda

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de

la Información y la Comunicación (TIC).

Herramienta/Sistema

Software destinado a la gestión de servicios tecnológicos de la información, el cual cuenta con módulo de Help Desk, control de activo fijo, gestión de licencias, control remoto de equipos, autoayuda (base de conocimiento), entre otros servicios.

Plataforma computacional

Sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible. Dicho sistema está definido por un estándar alrededor del cual se determina una arquitectura de hardware y una plataforma de software.

Órdenes de Trabajo

Una orden de trabajo es un documento donde se detallan por escrito las instrucciones para realizar algún tipo de trabajo o encargo aun equipo

Componentes (software o plataforma)

Es aquello que forma parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que, a través de algún tipo de asociación, dan lugar a un conjunto uniforme.

2.6. ANEXO N°4 "FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA"

La oferta, debe ser entregada de acuerdo al siguiente formato:

N°	DESCRIPCIÓN	VALOR NETO MENSUAL
1	Servicio de Call Center	\$
2	Servicio de Soporte Técnico a la plataforma computacional.	\$
TOTAL NETO MENSUAL		\$
19% IVA		\$
TOTAL BRUTO ANUAL		\$
SUBTOTAL 36 MESES		\$

Detalle del precio, asociados a las Mantenciones Preventivas, por tipo de equipo:

Cant.	EQUIPAMIENTO	VALOR UNITARIO	TOTAL
3.750	PC de Escritorio	\$	\$
750	Notebook.	\$	\$
45	Escáner.	\$	\$
7	Plotter.	\$	\$
15	Impresoras de credenciales y de etiquetas.	\$	\$
300	Impresoras multifuncionales (inkjet, color,	\$	\$

	laser).		
TOTAL NETO ANUAL			\$
19% IVA			\$
TOTAL BRUTO ANUAL			\$

SUBTOTAL NETO 36 MESES \$

TOTAL OFERTA 36 MESES \$

La cantidad de Equipos indicados son referenciales para el inicio del contrato y pueden variar respecto al crecimiento nominal y reemplazos.

2.7. ANEXO N°5 "CERTIFICADO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS"

Nuestra Institución/empresa: _____, certifica
que la empresa _____ (nombre del Oferente) ha prestado
servicios como proveedor del contrato de Soporte y Mantenimiento de Equipos
Computacionales, suscrito desde (Año/mes) _____, hasta (Año/mes) _____,
el cual contemplaba entre sus objetivos:

Este Servicio se evalúa como: _____ (Excelente, Bueno, Suficiente, Insuficiente, Malo)

Según lo solicitado, certifica

Nombre Representante Empresa: _____

Dirección de la Empresa: _____

Fono Contacto: _____

Firma: _____

2.8. PAUTAS DE EVALUACIÓN

La oferta, presentada por cada oferente en su propuesta, será evaluada de la siguiente manera:

A. EVALUACIÓN TÉCNICA

La Evaluación Técnica tendrá 200 puntos, los cuales se distribuyen a 100 puntos para el Factor Experiencia en el Mercado y Certificaciones y 100 puntos para el Factor Cobertura. El porcentaje correspondiente a cada uno de ellos es 20% y 50%, respectivamente y se detalla según lo siguiente:

1.- FACTOR EVALUACIÓN DE EXPERIENCIA EN EL MERCADO Y CERTIFICACIONES (FEM)					
N°	Ítem	Descripción	Puntaje	MÁXIMO	Ponderación
1	Experiencia demostrable en la provisión de los servicios sobre un parque de a lo menos 1.500 Puestos de Trabajo o equipos, a lo menos desde el año 2012 a la fecha.	Experiencia demostrable en la provisión de servicio similar en 5 o más clientes	80	100	20%
		Experiencia demostrable en la provisión de servicio similar en 3 o 4 clientes	55		
		Experiencia demostrable en la provisión de servicio similar en 1 o 2 clientes	20		
		Sin Experiencia demostrable en la provisión de servicio similar	1		
2	Certificación de calidad ISO (9001, 20.000, 27.000 y/o ITIL.	Posee al menos una certificación ISO 9001	5		
		Posee al menos una certificación ISO 20.000	5		
		Posee al menos una certificación ISO 27.000	5		
		Posee al menos una certificación ITIL	5		
		Sin ningún certificado	1		

La empresa oferente, en su propuesta, deberá acreditar experiencia afín, con el servicio solicitado, que comprende la cartera de clientes, en las que haya prestado servicios de similares característica, avalado por la certificación correspondiente por la Institución o empresas en las cuales está o ha prestado el servicio.

2.- FACTOR DE EVALUACIÓN DE COBERTURA(FEC)						
N°	Ítems	Descripción	Puntaje	Subtotal Puntaje	PUNTAJE MÁXIMO	Ponderación
		INVALIDANTE				
1	Cobertura centros de atención	Poseer centros de atención propios en las cuatro (4) Zonas aeroportuarias ubicadas en las ciudades de: Antofagasta, Santiago, Puerto Montt y Punta Arenas.			Invalidante	
		No presenta cobertura en alguna de las siguientes unidades: Arica, Iquique, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso (para atender Rodelillo, Torquemada y Santo Domingo), Concepción, Temuco, Balmaceda o Coyhaique; estas unidades pueden ser atendidas con centros de atención propios o subcontratados.			Invalidante	
		EVALUABLES				
		Presencia y cobertura en: Arica, Iquique, Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso (para atender Rodelillo, Torquemada y Santo Domingo), Concepción, Temuco, Balmaceda (o Coyhaique) y Puerto Natales; unidades atendidas con centros de atención propios.	Se asignará 5,5 puntos por cada centro de atención propio en las 10 unidades	55		
		Presencia y cobertura en: Arica, Iquique,	Se asignará 3			

	Calama, Copiapó, La Serena, Valparaíso (para atender Rodelillo, Torquemada y Santo Domingo), Concepción, Temuco, Balmaceda (o Coyhaique) y Puerto Natales; unidades atendidas con centros de atención Subcontratados.	puntos por cada centro de atención Subcontratado en las 10 unidades		100	50%
	Atendida con Centros Propios ubicados en la misma localidad. Las unidades son las siguientes: Vallenar, El Salvador, Tongoy, Isla de Pascua, Curicó, Chillán, Los Ángeles, Valdivia, Osorno, Castro o Quellón, Chaitén, Futaleufú, Alto Palena, Chile Chico, Puerto Aysén, Cochrane, Porvenir, Puerto Williams.	Se asignará 2,5 puntos por cada centro de atención Propios Ubicados en las mismas 18 localidad	45		
	Atendida con Centros Subcontratado ubicados en la localidad más cercana a las unidades. Las unidades son las siguientes: Vallenar, El Salvador, Tongoy, Isla de Pascua, Curicó, Chillán, Los Ángeles, Valdivia, Osorno, Castro o Quellón, Chaitén, Futaleufú, Alto Palena, Chile Chico, Puerto Aysén, Cochrane, Porvenir,	Se asignará 1 puntos por cada centro de atención Subcontratado ubicados en las 18 localidad cercana			

		Puerto Williams.				
--	--	------------------	--	--	--	--

Para demostrar que el oferente cumple lo tipo de centros de atención clasificados, se exigirá, la presentación de la documentación que respalde ello, el incumplimiento será motivo para declarar la oferta inadmisibile.

La oferta que obtenga un puntaje inferior a 100 puntos en la Evaluación Técnica será automáticamente eliminada del proceso, y no se considerará en la Evaluación Económica.

B. EVALUACIÓN ECONÓMICA

Detalles Fórmula	Ponderación
Puntaje Económico (PE) = (Valor Oferta Mínima/Valor Oferta Presentada) * 100	30%

Para Obtener el puntaje Económico (PE) se debe considerar la sumatoria de los valores del Total Neto 36 Meses de los Servicios (Servicio de Call Center y Servicio de Soporte Técnico a la Plataforma) más el valor Total Neto 36 Meses de la Mantención Preventiva.

El Puntaje Económico (PE), se obtiene al dividir la oferta de menor precio total por el valor total de la oferta presentada por el oferente en estudio, el resultado es multiplicado por 100, y éste es ponderado por 30%.

C. PONDERACIÓN DE LA OFERTA

Se ponderarán los puntajes de la Evaluación Técnica y la Evaluación Económica conforme a lo siguiente:

$$\text{PUNTAJE TOTAL} = ((\text{FEM} * 20\%) + (\text{FEC} * 50\%)) + (\text{PE} * 30\%)$$

D. CRITERIOS DE DESEMPATE

Si en la evaluación de las ofertas se produjera un empate entre dos o más oferentes respecto de su evaluación final, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en el Factor de Cobertura (FEC).

En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como mecanismo de desempate el mayor puntaje obtenido en la Evaluación Económica (PE). De persistir el empate, se considerará como mecanismo de desempate, quien tenga mayor puntaje en el Factor de Evaluación Experiencia en el Mercado y Certificaciones (FEM).

DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO POR NANCY YANEZ MORALES Y MARCO CASTRO ULLOA

Ricardo Gutiérrez Recabarren
SECRETARIO GENERAL

2.9. FORMATO DE DECLARACIONES

DECLARACIÓN

(Del Proponente **persona jurídica** a que se refiere el punto VII.2.2 del Capítulo VII de las Bases Administrativas)

El firmante, <nombre del representante legal>, cédula de identidad N° <RUT del representante legal> con domicilio en <calle, número>, <comuna>, <ciudad>, en representación de <razón social empresa>, RUT N° <RUT empresa>, del mismo domicilio, declara que:

1. Ha estudiado las Bases de Licitación de la Propuesta Pública N° CN-02/2017 de la Dirección General de Aeronáutica Civil, para la **“Contratación del Servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.”**, y me declaro conforme con todos sus términos y condiciones.
2. Que no le afectan los impedimentos contemplados en el párrafo III.2 del Capítulo III de las Bases Administrativas de la Propuesta Pública N° CN-02/2017,
 - a) Ya que no tiene entre sus socios a una o más personas que sean funcionarios directivos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ni personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y
 - b) Ya que no es una sociedad de personas de las que formen parte los funcionarios directivos y personas mencionadas en el literal anterior, ni es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos o éstas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.
3. Que no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años, o por los delitos concursales establecidos en los artículos 463 y 464 del Código Penal, ni condenados en virtud de la Ley N° 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.
4. Que la oferta presentada en el actual proceso licitatorio no contiene limitaciones de responsabilidad del contratista, que puedan repercutir en la ejecución del contrato o en una etapa posterior a ella, ni establece condición alguna que pueda afectar los intereses de la D.G.A.C. o que se contraponga a lo establecido en las bases de licitación y, en el evento que se incluyan, éstas no tendrán valor alguno y se tendrán por no escritas, prevaleciendo así los términos y condiciones de las bases de la licitación por sobre la oferta, por aplicación del principio de estricta sujeción a las bases.
5. **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 el 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.- El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.- 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.- El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.- El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.- El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.- El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma, sin perjuicio del derecho de impugnación que le asiste.- 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 asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Firma>
<Nombre>
<Representante Legal>



NOTA: El presente documento debe ser subido a la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) debidamente firmado por quien declara. La D.G.A.C. acepta que dicho documento sea digitalizado luego de firmado.

DECLARACIÓN.

(Del Proponente **persona natural** a que se refiere el punto VII.2.2,
del Capítulo VII de las Bases Administrativas)

El firmante, <nombre del proveedor>, cédula de identidad N° <RUT del proveedor>, con domicilio en <calle, número>, <comuna>, <ciudad>, declara:

1. Que ha estudiado las Bases de Licitación de la Propuesta Pública N° CN-02/2017 de la Dirección General de Aeronáutica Civil, para la **“Contratación del Servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C.”**, y me declaro conforme con todos sus términos y condiciones.
2. Que no es funcionario directivo de la entidad licitante (D.G.A.C.), así como de ninguna empresa o corporación del Estado o en que éste tenga participación.
3. Que no está unido a uno o más funcionarios directivos de algunas de las indicadas en el punto N° 2 anterior, por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
4. Que no es gerente, administrador, representante o director de alguna de las siguientes sociedades:
 - a) Una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la entidad licitante o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, formen parte;
 - b) Una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos o éstas personas sean accionistas;
 - c) Una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.
5. Que no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años, o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal.
6. Que la oferta presentada en el actual proceso licitatorio no contiene limitaciones de responsabilidad del contratista, que puedan repercutir en la ejecución del contrato o en una etapa posterior a ella, ni establece condición alguna que pueda afectar los intereses de la D.G.A.C. o que se contraponga a lo establecido en las bases de licitación y, en el evento que se incluyan, éstas no tendrán valor alguno y se tendrán por no escritas, prevaleciendo así los términos y condiciones de las bases de la licitación por sobre la oferta, por aplicación del principio de estricta sujeción a las bases.
7. **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 el 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.- El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.- 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.- El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.- El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.- El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.- El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma, sin perjuicio del derecho de impugnación que le asiste.- 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 asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

<Ciudad>, <día/mes/año>



<Firma>

<Nombre>

NOTA: El presente documento debe ser subido a la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) debidamente firmado por quien declara. La D.G.A.C. acepta que dicho documento sea digitalizado luego de firmado.

DECLARACIÓN

(Del Proponente "Unión Temporal de Proveedores" a que se refiere el punto VII.2.2 del Capítulo VII de las Bases Administrativas)

Los firmantes, en su calidad de integrantes y/o representantes de cada uno de los proveedores que conforman la Unión Temporal de Proveedores y que a continuación se individualizan:

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	RUT	DOMICILIO	REPRESENTANTE (si correspondiere)	RUT REPRESENTANTE (si correspondiere)

Declaramos:

1. Que hemos estudiado las Bases de Licitación de la Propuesta Pública N° CN-02/2017 de la Dirección General de Aeronáutica Civil, para la **"Contratación del Servicio integral de soporte y mantención de equipos computacionales de la D.G.A.C."**, y nos declaramos conforme con todos sus términos y condiciones.
2. Que no nos afectan los impedimentos contemplados en el párrafo III.2 del Capítulo III de las Bases Administrativas de la Propuesta Pública N° CN-02/2017.
 - a) Ya que no tenemos entre nuestros integrantes a una o más personas que sean funcionarios directivos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, ni personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y
 - b) Ya que ninguno de nuestros integrantes es gerente, administrador, representante o director, ni sociedad de personas de las que formen parte los funcionarios directivos y personas mencionadas en el literal anterior, ni es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquellos o éstas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital.
3. Que no hemos sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en los artículos 463 y siguientes del Código Penal, dentro de los dos últimos años anteriores



a la fecha de presentación de la oferta, ni condenados en virtud de la Ley N°20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

4. Que la oferta presentada en el actual proceso licitatorio no contiene limitaciones de responsabilidad del contratista, que puedan repercutir en la ejecución del contrato o en una etapa posterior a ella, ni establece condición alguna que pueda afectar los intereses de la D.G.A.C. o que se contraponga a lo establecido en las bases de licitación y, en el evento que se incluyan, éstas no tendrán valor alguno y se tendrán por no escritas, prevaleciendo así los términos y condiciones de las bases de la licitación por sobre la oferta, por aplicación del principio de estricta sujeción a las bases.
5. **Pacto de Integridad:** El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones que contenidas 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 el 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.- El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.- 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.- El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.- El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.- El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.- El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma, sin perjuicio del derecho de impugnación que le asiste.- 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 asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes y en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Firma>
<Nombre>

<Firma>
<Nombre>

<Firma>
<Nombre>

NOTA: El presente documento debe ser subido a la Plataforma de Licitaciones de la Dirección Chilecompra (www.mercadopublico.cl) debidamente firmado por quien declara. La D.G.A.C. acepta que dicho documento sea digitalizado luego de firmado.



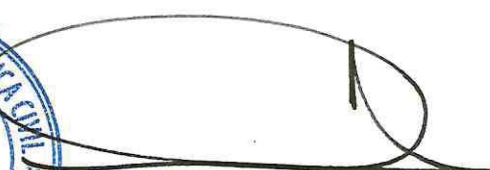
3. Nómbrase la Siguiete Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación:

NOMBRE	RUT	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
RENE MIRANDA	8.456.237-8	224392609	rmirandac@dgac.gob.cl
MARIETTA MORCHIO	8.953.961-7	224392783	mmorchio@dgac.gob.cl
ALICIA MCMILLAN	9.000.825-0	224392621	amcmillan@dgac.gob.cl

4. La Comisión designada procederá a la evaluación de las ofertas y sugerirá la adjudicación de la Propuesta.
5. Archívense los antecedentes que dieron origen a la presente Resolución, en la Sección Contratos del Subdepartamento Soporte Logístico.

Anótese, Tómese Razón, Comuníquese y Publíquese en el Portal Mercado Público.




VÍCTOR VILLALOBOS COLLAO
General de Brigada Aérea (A)
DIRECTOR GENERAL



DISTRIBUCIÓN:

- 3 EJ. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
1 EJ. DGAC., DSGE., SECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO
1 EJ. DGAC., DSGE., OFICINA CENTRAL DE PARTES
1 EJ. DGAC., DTIC., SUBDEPARTAMENTO SOPORTE TIC
1 EJ. DGAC., DLOG., SECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., SECCIÓN ASESORÍA LEGAL
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., PYC, OFICINA DE PARTES
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., SECCIÓN CONTRATOS

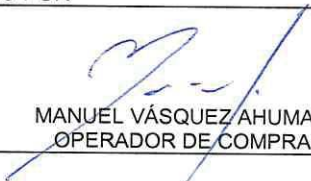
VVC/mva 19/10/2017

3. Nómbrase la Siguiete Comisión Evaluadora y de Sugerencia de Adjudicación:

NOMBRE	RUT	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
RENE MIRANDA	8.456.237-8	224392609	rmirandac@dgac.gob.cl
MARIETTA MORCHIO	8.953.961-7	224392783	mmorchio@dgac.gob.cl
ALICIA MCMILLAN	9.000.825-0	224392621	amcmillan@dgac.gob.cl

4. La Comisión designada procederá a la evaluación de las ofertas y sugerirá la adjudicación de la Propuesta.
5. Archívense los antecedentes que dieron origen a la presente Resolución, en la Sección Contratos del Subdepartamento Soporte Logístico.

Anótese, Tómese Razón, Comuníquese y Publíquese en el Portal Mercado Público.

TRABAJADO POR	DIRECTOR DEPARTAMENTO RESPONSABLE
 MANUEL VÁSQUEZ AHUMADA OPERADOR DE COMPRAS	 JUAN SQUELLA ORELLANA DIRECTOR DE LOGÍSTICA
FECHA DE ENTREGA AL DIRECTOR:	FECHA DE ENTREGA PARA LA FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL:

VÍCTOR VILLALOBOS COLLAO
General de Brigada Aérea (A)
DIRECTOR GENERAL

DISTRIBUCIÓN:

3 EJ. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
1 EJ. DGAC., DSGE., SECCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO
1 EJ. DGAC., DSGE., OFICINA CENTRAL DE PARTES
1 EJ. DGAC., DTIC., SUBDEPARTAMENTO SOPORTE TIC
1 EJ. DGAC., DLOG., SECCIÓN PLANIFICACIÓN Y CONTROL
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., SECCIÓN ASESORÍA LEGAL
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., PYC, OFICINA DE PARTES
1 EJ. DGAC., DLOG., SDSL., SECCIÓN CONTRATOS

VVC/mva 19/10/2017