

## LICITACION 2013

### BASES ADMINISTRATIVAS

#### SERVICIO DE OPERACIÓN Y ADMINISTRACION DE INFRAESTRUCTURA

##### 1. INTRODUCCION.

Fundación INTEGRA es una persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro, cuya misión es lograr el desarrollo integral de niños y niñas, de entre 3 meses y 4 años de edad que viven en situación de pobreza o vulnerabilidad social. Así, la Fundación atiende a más de 70.000 niños en 985 establecimientos educacionales (Jardines Infantiles) situados en todas las regiones del país y focalizados en las localidades de mayor pobreza.

Fundación Integra en virtud de su plan estratégico, requiere la contratación del "**Servicio de Operación y Administración de Infraestructura**", por un periodo de **24** meses, con el propósito de mantener la continuidad operativa de los sistemas informáticos centrales, como también los aspectos de configuraciones y seguridad en la red interna y perimetral, de conformidad con estas Bases de Licitación y sus Términos de Referencia.

##### 2. ANTECEDENTES PARA TODOS LOS PROVEEDORES.

Los antecedentes que se señalan a continuación deben presentarse el día **4 de marzo de 2013**, en Alonso de Ovalle N° 1180, comuna de Santiago desde las 15:30 y hasta las 17:30 hrs.

- a) Copia autorizada ante notario de escritura pública de constitución de la sociedad (y sus modificaciones posteriores si las hubiere).
- b) Certificado de vigencia de la empresa emitido por el Conservador de Bienes Raíces con no más de dos meses de antigüedad.
- c) Copia autorizada ante notario de escritura pública en la que conste la personería del representante legal del oferente.
- d) Certificado de vigencia de las facultades del representante legal emitido por el Conservador de Bienes Raíces con no más de dos meses de antigüedad.
- e) Último balance anual **clasificado** firmado por el representante legal y el jefe de finanzas o contador.
- f) Fotocopia autorizada ante notario de la última declaración de impuesto a la renta anual.
- g) Certificado de internet o fotocopia autorizada ante notario de las declaraciones mensuales de Impuesto de Noviembre y Diciembre de 2012 y Enero 2013 (FORM. 29 SII).
- h) Fotocopia por ambos lados del Carnet de Identidad del representante legal debidamente legalizada ante notario.
- i) Nómina con nombre, teléfono y contacto de Instituciones y/o empresas con las que hayan trabajado y que puedan entregar referencias en negocios de este tipo.

A los proveedores que no resulten adjudicados, se les devolverán los documentos presentados el día **01 de Abril de 2013**. Para esto deberán dirigirse al departamento de Abastecimiento ubicado en las oficinas centrales de la Fundación (Alonso Ovalle 1180, Santiago, fono 28794217, entre las 15:00 y las 17:00 hrs.

### **3. SERVICIOS LICITADOS.**

Fundación Integra, requiere contratar los servicios de administración, mantención, monitoreo, seguridad y respaldos de toda la plataforma y sistemas utilizados por Fundación Integra, a fin de asegurar la continuidad operativa, la integridad de la información y niveles de servicio acordados para estos.

### **4. PRESENTACION DE OFERTAS.**

Las ofertas serán recibidas a las 15:30 horas el día **4 de Marzo de 2013**. Esta reunión se llevará a cabo en Alonso Ovalle N°1180, Comuna de Santiago. En dicha reunión, el abogado jefe de Staff Jurídico o el abogado que él designe abrirá el sobre y revisará que:

- a) La oferta debidamente firmada por el proveedor (representante legal) y
- b) La garantía de seriedad de la oferta que más adelante se indica.

La oferta debe ajustarse al siguiente formato:

-Carta de Postulación y Compromiso. Los proponentes deberán adjuntar una Carta de Postulación y Compromiso, dirigida al Director Ejecutivo de Fundación Integra, Sr. Sergio Domínguez Rojas, en la cual se exprese la intención de participar en esta licitación, de conocer las presentes bases administrativas y términos de referencia y de someterse íntegramente a ellas. Esta Carta deberá estar firmada por el representante legal del organismo proponente y deberá incorporarse en la Propuesta Final.

- Oferta económica.
- Descripción de las soluciones ofrecidas.
- Descripción de la organización del proyecto.
- Información sobre la experiencia del proponente.
- Información sobre las certificaciones en las herramientas utilizadas por la Fundación Integra, del equipo de trabajo propuesto para administrar este servicio.
- Descripción de los SLA (Service Level Agreements) ofrecidos.

La oferta debe tener una validez mínima de 90 días desde la fecha de su presentación.

### **5. REVISIÓN, ANALISIS Y ADJUDICACION.**

El análisis de las ofertas considerará, en una primera instancia la revisión de todos los documentos financieros y legales, pudiendo Fundación Integra requerir al proveedor la aclaración de estos antecedentes para un mejor análisis. Fundación Integra podrá solicitar directamente a Dicom los informes comerciales de los proveedores que se presenten a la licitación.

La facultad aclaratoria antes indicada será ejercida por escrito (correo electrónico) a los oferentes, sobre aspectos de las propuestas que merezcan dudas o presenten ambigüedad, así como también ajustes menores a las ofertas, que **no digan relación con precios**, pero sí sobre aspectos de especificaciones técnicas, plazos, etc.

Fundación Integra adjudicará la licitación a la oferta que estime más conveniente para sus intereses.

Igualmente la Fundación se reserva el derecho de declarar desierta la licitación, pudiendo recurrir en instancias posteriores a efectuar adquisiciones directas con los mismos u otros proveedores.

El proceso de evaluación, selección y adjudicación de la oferta más conveniente para los intereses de Fundación Integra será realizado directamente por la Dirección de Administración y Finanzas de Fundación Integra. Colaborarán técnicamente con ella, a través de sus respectivos pronunciamientos técnicos el Área de Tics y el Staff Jurídico.

Para los efectos antes indicados, Fundación Integra aplicará las siguientes ponderaciones:

- Evaluación Técnica: **60%**.
- Evaluación Económica: **40%**.

La adjudicación será efectuada el día **12 de Marzo de 2013**. Ese mismo día se comunicarán los resultados vía correo electrónico a todos los oferentes.

Al proveedor que resulte adjudicado se indicará además la fecha de firma de contrato de servicios, el valor total del servicio y las cauciones que deberá entregar.

Para todos los efectos legales, el adjudicado deberá aceptar que las presentes bases administrativas y términos de referencia, como asimismo las aclaraciones que resulten, formarán parte integrante del contrato de servicios que sea suscrito.

## **6. CONTRATO.**

El contrato deberá ser suscrito por el representante legal del oferente; y en representación de la Fundación, será firmado por su Director Ejecutivo o por su subrogante.

La firma del contrato se llevará a cabo el día **28 Marzo de 2013**. En el evento que el proveedor no concurra a firmar el contrato en la fecha señalada, será sancionado con la ejecución de la garantía de seriedad de la oferta en su totalidad, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Las condiciones del contrato solamente podrán ser modificadas de común acuerdo, mediante documento anexo firmado por las partes.

## **7. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO.**

Fundación Integra, podrá poner término anticipado al contrato de servicios, previo aviso escrito al proveedor, con treinta días corridos de anticipación en las situaciones que se señalan a continuación:

1. Si la empresa es declarada en quiebra o en estado de notoria insolvencia.
2. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la empresa. En tales eventos la empresa tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a Fundación Integra, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde el suceso respectivo.
3. Si la empresa no acata las instrucciones o solicitudes dados por Fundación Integra, que tengan por objeto la debida implementación y operación de los servicios en los términos indicados en el contrato.
4. Si la empresa no observa o vulnera la prohibición de ceder o transferir el contrato.
5. En caso de incumplimiento del contrato, imputable a la empresa.
6. Si las partes de común acuerdo convienen en dar término anticipado al Contrato.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causas señaladas, con excepción de la última de ellas, Fundación Integra podrá, cobrar y hacer efectiva sin más trámite la garantía de fiel cumplimiento, en su totalidad, a título de cláusula penal, sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder en contra de la empresa.

## **8. PROHIBICION DE CEDER O TRANSFERIR EL CONTRATO.**

La empresa no podrá ceder o transferir total o parcialmente el contrato a un tercero. La infracción de esta prohibición dará derecho a Fundación Integra para poner término anticipado al contrato en forma inmediata.

Fundación Integra suscribirá con el proveedor adjudicado, un contrato en el que se estipularán todas las condiciones que regulan la adquisición del servicio. En él se contendrán las cláusulas que describirán, coordinarán y regularán el trabajo a ejecutar, incluyendo el requerimiento de la garantía de fiel cumplimiento.

## **9. DOCUMENTOS QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL CONTRATO DE SERVICIOS:**

- a) La oferta técnica y económica del oferente adjudicado.
- b) Las Bases Administrativas y Términos de Referencia de esta licitación.
- c) Las aclaraciones que se formulen a estas Bases.

Los antecedentes señalados prevalecerán entre sí en el orden señalado, considerando al contrato como el instrumento principal donde se radican las condiciones que regulan el servicio.

## **10. GARANTIAS.**

Fundación Integra requerirá que todos los proveedores presenten junto con la presentación de las ofertas técnicas y económicas una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista o un Depósito a la Vista Endosable como **Garantía de Seriedad de la Oferta**, por un monto equivalente a \$5.000.000.- (cinco millones de pesos).

Tratándose de una Boleta de Garantía Bancaria, deberá tener una vigencia mínima hasta el día **15 de abril de 2013** y debe ser extendida a nombre de FUNDACIÓN INTEGRAL, con la siguiente glosa ***“Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación de Servicio de Operación y Administración de Infraestructura de Fundación Integra”***. Esta garantía se hará efectiva en su totalidad en el evento de que el proveedor se desista

de su oferta o bien, no suscriba el respectivo contrato por cualquier causa no imputable a Fundación Integra, dentro del plazo y en la forma establecida en las presentes bases.

El proveedor adjudicado al momento de suscribir el correspondiente contrato, deberá entregar una Garantía de Fiel Cumplimiento del mismo, la cual podrá consistir en una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista o Depósito a la Vista Endosable, por un monto equivalente al 10% del Valor Anual del Contrato (IVA incluido), con una vigencia mínima de un año desde la fecha de suscripción del contrato. Tratándose de una Boleta de Garantía bancaria debe ser extendida con la siguiente frase: ***“Para garantizar el fiel cumplimiento del contrato de Servicio de Operación y Administración de Infraestructura de Fundación Integra”***

Esta caución deberá ser renovada en todas las oportunidades que sea necesario y especialmente con diez días de anticipación a su vencimiento. El último año, la boleta de garantía debe tener una vigencia que exceda en noventa días al vencimiento del contrato.

## **11. MULTAS.**

Fundación Integra aplicará las siguientes estructuras de multas en caso de verificarse incumplimientos del servicio encomendado por los motivos que se detallan.

El valor de la multa será deducida del pago mensual correspondiente al mes siguiente del incumplimiento. En caso que se refiera al último mes de vigencia del contrato, las multas se descontarán de la garantía de fiel cumplimiento contractual.

### **❖ MULTA POR CALIDAD DE SERVICIO**

#### **Multa por Periodo Improductivo (Down-Time)**

Se define como Down-Time (DT) a la diferencia entre “Up-Time ofrecido (UT) y el “UP-Time real” (UR), es decir el UP-Time en la disponibilidad de servicio en servidores, sitios y sistemas y base de datos en el período de un mes. Todos los valores son porcentuales y se medirán mensualmente.

El nivel de disponibilidad aceptado será de un 99.9%.

$$DT = UT - UR$$

Si DT es mayor que 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes.

**Tabla 1:** Disponibilidad de Servicio

No disponibilidad de Servicio Down-Time (DT)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
0,0,5% > =DT > 0%	10%
1,1% > = DT > 0,5%	25%
1,1,5% > = DT > 1,0%	50%
DT > 1,5%	200%

Para cada uno de los grupos de servicios se define una máxima cantidad de fallas permitidas durante un mes (NF); además, se obtendrá mensualmente la cantidad de fallas en un mes, para un servicio dado, (FM). Por tanto, la diferencia entre ambas variables informa la cantidad de Fallas Adicionales (FA), según la siguiente fórmula:

$$FA = FM - NF$$

Si FA es mayor que 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 2:** Cantidad de Fallas mensuales en un Servicio

Fallas Adicionales (FA)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
FA = 1	5%
FA = 2	10%
FA = 3	15%
FA = 4	20%

FA = 5	50%
FA > = 6	200%

Para cada uno de los grupos de servicios se define un tiempo máximo de recuperación de una falla (TRF); además, se obtienen mensualmente los tiempos de recuperación de una falla (TRR). Por tanto, la diferencia entre ambas variables indicará el tiempo de demora en la recuperación de una falla (DRF), según la siguiente fórmula:

$$DRF = TRR - TRF$$

Para la obtención del TRR, se considerarán horas enteras y las fracciones de hora se considerarán como una hora adicional si estas son iguales o superan los 30 minutos (0,5 horas).

Si DRF es mayor a 0, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 3:** Demora en recuperación de una falla

Demora en Recuperación de una Falla (DRF)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual del Servicio)
DRF = 1	10%
DRF = 2	25%
DRF = 3	50%
DRF > = 4	200%

Se define como **Tiempo de atención real (TAR)** al tiempo transcurrido desde la solicitud de servicio hasta que el servicio fue recibido conforme; como **Tiempo de atención comprometido (TAC)** al tiempo definido en estas bases y como **variación de Tiempo de atención (VTA)** al resultante de la siguiente fórmula.

$$VTA = (TAR - TAC) \div TAC * 100\%$$

Si VTA es mayor que 0%, se aplicará la siguiente tabla para el cálculo de las multas correspondientes:

**Tabla 4:** Tiempo de resolución de requerimientos

No disponibilidad de Servicio Down-Time (DT)	Multa (porcentaje del Valor neto Mensual de Administración)
25% > = VTA > 0%	10%
50% > = VTA > 25%	15%
75% > = VTA > 50%	20%
VTA > 75%	200%

Para la obtención del TAR, se considerarán horas enteras y las fracciones de hora se considerarán como una hora adicional si estas son iguales o superan los 30 minutos (0,5 horas).

## 12. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN.

El proveedor debe entregar factura mensual del servicio con vencimiento los días 10 de cada mes.

Fundación Integra se reserva el plazo de 30 días corridos, contados desde la recepción de la factura, para reclamar respecto de su contenido.

## 13. CONSULTAS Y ACLARACIONES.

Los proveedores podrán efectuar consultas a las presentes bases, hasta el **27 de Febrero de 2013**, vía correo electrónico a [area.tic@integra.cl](mailto:area.tic@integra.cl). Las respuestas serán dadas a conocer el día **01 de Marzo de 2013**, mediante correo electrónico.