



## RESOLUCIÓN EXENTA N°:7572/2016

**APRUEBA BASES TÉCNICAS Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS, APLICABLES AL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA DE SERVIDORES, ID N° 612-70-LQ16 Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA.**

Santiago, 14/ 12/ 2016

### VISTOS:

Lo dispuesto en los artículos 6 y 7 letras c), d), h), m) y r) de la Ley N° 18.755 que establece normas sobre el Servicio Agrícola y Ganadero; lo establecido en los artículos 5, 6, 7, 9 y 10 de la Ley N° 19.886 sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; lo dispuesto en los artículos 7, 9, 19 y siguientes del D.S. N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda; lo indicado en la Resolución N° 1600 de 2008 de la Contraloría General de la República; lo dispuesto en la Ley N° 20.882 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el presupuesto para el sector público del año 2016; la Resolución Exenta N° 3591 de 2011 y su modificación según Resolución Exenta N° 6147 de 2014 y la Resolución Exenta N°2433 de 2012, de la Dirección Nacional SAG.

### CONSIDERANDO:

1. Que, el Departamento de Departamento de tecnologías de la información mediante solicitud de compra N° 1733 de fecha 21 de septiembre de 2016, ha solicitado el Servicio de Mantenimiento Preventiva y Correctiva de Servidores.
2. Que los servicios requeridos no se encuentran disponibles en el Catálogo de Convenios Marco, licitados y adjudicados por la Dirección de Compras y Contratación Pública.
3. Que, la Resolución Exenta N° 6422, de fecha 25 de agosto del 2015, que aprueba las Bases Administrativas Generales aplicables a procesos de Licitación Pública para Contratos Suministros y Prestaciones de Servicios del Servicio Agrícola y Ganadero cuyos montos sean iguales o superiores a 1.000 UTM e inferiores a 5.000 UTM.
4. El Acta de la Comisión de Licitaciones de fecha 24 de noviembre de 2016, que propone aprobar las Bases Técnicas y sus respectivos Anexos, aplicables al proceso de licitación pública ID N° 612-70-LQ16.

### RESUELVO:

1. APRUÉBANSE Bases Técnicas y sus respectivos Anexos, aplicables al proceso de licitación pública para la Servicio de Mantenimiento Preventiva y Correctiva de Servidores, en los términos que da cuenta el instrumento adjunto que, con sus anexos, se entiende forma parte integrante de la presente resolución, bajo el siguiente tenor:

Bases técnicas

<b>N° Solicitud de Compra</b>	<b>1733</b>
-------------------------------	-------------

<b>Nombre de la compra, del Bien o Servicio Requerido</b>	Servicio de mantención preventiva y correctiva de servidores
<b>Unidad Usaria Solicitante</b>	Departamento de Tecnologías de la Información
<b>Producto crítico</b>	- Si
<b>Monto Total Contrato (Monto estimado / Presupuesto Disponible)</b>	Valor Total Proyectado: \$100.000.000 pesos (incluye IVA). Valor Proyectado Anual: \$33.333.333 pesos (incluye IVA).
<b>Duración del Contrato  (Aplica para contratos escriturados y no escriturados)</b>	Tiempo de Duración: 36 meses Fecha de Inicio: Una vez emitida la Resolución que Apruebe el Contrato.

## 1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la presente licitación es la contratación de "servicio de mantención preventiva y correctiva de servidores", con beneficio directo el de otorgar continuidad operativa a los sistemas y servicios computacionales del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG).

Para lo anterior, requiere del fortalecimiento de la disponibilidad de los recursos para el resguardo de la continuidad operativa y su uso adecuado, evitando incidentes o corregir los desperfectos que surjan, que afecten la gestión de este organismo público.

## 2. ALCANCE Y COBERTURA:

Mantenciones preventivas y correctivas del data center durante 36 meses, a contar de la total tramitación de la resolución que apruebe el contrato, para el SAG central.

A continuación, se definen en detalle los requerimientos técnicos de los servicios.

### 2.1 COBERTURA DE LOS SERVICIOS

El oferente debe presentar un plan de trabajo que indique de manera detallada cuáles serán las acciones que recomiendan para dar continuidad operacional a los servidores del SAG en general.

El servicio a contratar deberá estar disponible de manera continua, en modalidad 24x7x365, por lo tanto, se debe considerar que la solución de las incidencias deberá producirse en los tiempos definidos (indicados en el punto 2.3 de estas Bases Técnicas), una vez comunicado y previa coordinación con el responsable por parte del SAG.

Se define como horario hábil, desde las 9 a 18 horas de lunes a jueves y desde las 9 a 17 horas del día viernes (excepto festivos). El horario inhábil, corresponde a todo lo que no es horario hábil y festivo.

## **2.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

El objetivo del mantenimiento preventivo es que los sistemas se mantengan operando a entera disposición de los usuarios, evitando las consecuencias de fallas del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que éstas ocurran, aumentando la vida útil de éstos, disminuyendo los costos en reparaciones y detectando puntos débiles en las instalaciones.

En esta actividad se debe considerar lo siguiente:

- Revisión técnica de cada servidor.
- Se deben ajustar y chequear todas las interfaces y unidades de disco, limpieza de todas las tarjetas, conexiones, partes externas y sus periféricos.
- Detección de posibles piezas defectuosas.
- Reemplazo de partes defectuosas.

El cambio de partes defectuosas deberá realizarse en horario que el SAG estime conveniente, según la criticidad del servidor involucrado y estarán exentos de reemplazo de piezas defectuosas, todos aquellos servidores que posean garantía vigente.

Las fechas para mantenciones preventivas deberán ser acordadas con el Jefe de Plataformas y Redes del SAG, o a quién éste designe como responsable, el mínimo es de 2 veces al año, lo óptimo 4 veces al año, sin haber tope de máxima cantidad de mantenciones.

## **2.3 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

El servicio de mantenimiento correctivo es eventual y cuando sea requerido por el SAG, también llamado evento de soporte, se debe considerar apoyo telefónico (cómo primer nivel) y en terreno ante una falla de hardware.

Considerando la criticidad de los servidores del SAG y debido a la naturaleza de las aplicaciones que ellos soportan, los tiempos de respuesta y solución deberán ser reportados al Jefe de Plataforma y Redes, los cuales se indican a continuación:

- Soporte telefónico : Inferior a 30 minutos

- Evaluación del problema : Inferior a 1 hora
- Solución en terreno importante : Inferior a 2 días (tratándose de reemplazo de partes y piezas con importación).
- Solución en terreno crítico : Inferior a 4 horas (tratándose de reemplazo de partes y piezas o equipo completo para quedar operando).

El oferente debe proponer una tabla por criticidad del evento, diferenciando los tiempos mínimos asociados, con el propósito de cuantificar la incidencia de cada variable y entregar niveles de criticidad.

Dependiendo de la criticidad de la máquina afectada, será el Jefe de Plataforma y Redes del SAG o el designado, quien resolverá si es necesario asistir en horario no hábil a terreno para efectuar la solución.

Las partes y piezas que requieran ser cambiadas, deberán ser remplazadas por partes y piezas originales, de igual o superior capacidad, siendo éstas adquiridas y proporcionadas por el oferente **sin costo adicional para el SAG**.

Las partes y piezas dañadas podrán ser retiradas por el oferente según decisión del Departamento de las Tecnologías de la Información, sin cargo o costo para el SAG.

## **2.4 CAMBIOS DE PARTES Y PIEZAS**

El SAG podrá requerir realizar cambios de piezas de hardware, ya sea por upgrade o por cambio de necesidades de la plataforma, debiendo estas ser atendidas previa coordinación con el coordinados SAG o la contraparte dispuesta, indistintamente si es agregar nuevos componentes o cambiar o retirar de los servidores.

## **3 ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO:**

En el anexo 1 se describen las características generales de los recursos de hardware, ubicados en el Datacenter del SAG, en Paseo Bulnes 140, Santiago Centro

Todos los equipos listados deben ser incluidos en el plan de mantenimiento preventiva y correctiva, además de aquellos que el SAG pudiese adquirir a futuro, indistintamente del lugar físico dónde se encuentren (instalaciones del SAG, en un housing u otro sitio dentro de la región metropolitana).

### **3.1 LEVANTAMIENTO PUNTOS CRÍTICOS Y POSIBLES MEJORAS**

El objetivo del levantamiento es que los servidores puedan ser revisados en la calidad de servicio y de los componentes instalados, identificar los probables problemas o puntos críticos para tener especial cuidado e identificar también las mejoras para proponer al SAG.

En esta actividad se debe considerar lo siguiente:

1. Evaluar y proponer mejoras que se puedan hacer en los servidores para optimización de recursos y funcionamiento.
2. Analizar y probar la disponibilidad redundante de los recursos por máquina en los equipos que se coordinen en conjunto con el jefe de plataforma y redes o el designado para la actividad.

Para los puntos anteriores, única propuesta calendarizada por oferente.

### **3.2 PROGRAMAR VISITAS QUINCENALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO**

Con el fin de evitar inconvenientes, el oferente adjudicado programará visitas quincenales al datacenter SAG, con el fin de inspeccionar de forma visual y recomendar posteriormente mejoras o cambios según corresponda dado cualquier anomalía que detecte.

### **3.3 REFERENTE AL PAGO**

Se solicita ofertar un costo mensual por el servicio que comprende todo lo expuesto en este documento.

Para enviar a pagar la factura, primero se debe presentar un informe para aprobar el servicio prestado, este debe ser enviado dentro de los 3 primeros días hábiles al mes siguiente, luego de tener el informe aprobado por parte de la unidad usuaria en un plazo de 3 días hábiles, se podrá enviar la factura.

Informe de actividades:

- ü Fecha y hora de ingreso de la solicitud
- ü Tiempo de Demora de la Actividad (HH:MM)
- ü Fecha y hora de cierre de la solicitud (HH:MM)
- ü Tipo de actividad
- ü Detalle de la actividad
- ü Nombre del solicitante
- ü Nombre de quien realizó el servicio.

Estructura Informe técnico:

- ü Introducción.
- ü Descripción de la Anomalía detectada o actividad realizada.
- ü Solución Aplicada o Propuesta, o actividad realizada.
- ü Justificación de la Solución (solo para casos solicitados de emergencia).

ü Recomendaciones.

ü Conclusión.

ü Firma del responsable.

Finalmente, el Oferente debe entregar los otros datos administrativos requeridos:

ü Factura y Orden de compra asociada.

ü Certificado de la Dirección del Trabajo (cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales).

#### **4 REQUISITOS ESENCIALES QUE DEBEN CUMPLIR LAS OFERTAS:**

Los oferentes deberán considerar adicionalmente dentro de sus ofertas los siguientes requerimientos:

##### **4.1 MANTENCIONES PREVENTIVAS**

a) Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento en servidores.

b) Establecer un plan de mantenimiento preventivo, mediante inspecciones periódicas, que permita la detección proactiva de anomalías o problemas que pueda presentar algún servidor. La oferta deberá incluir el plan propuesto, con la calendarización en formato de carta Gantt.

c) Asegurar la correcta operación del sistema, por el periodo de duración del contrato resultante de este proceso, mediante el mantenimiento y remplazo de partes y piezas que puedan encontrarse deterioradas, producto de la operación normal.

d) Entregar una lista de chequeo con todos los aspectos involucrados en cada actividad de mantenimiento preventivo, que debe ser incluido en la oferta técnica, y que deberá ser entregado por vía electrónica luego de cada actividad de revisión a la contraparte que el SAG defina.

El informe deberá llevar la siguiente estructura:

- Introducción.
- Descripción de la Anomalía detectada.
- Solución Aplicada o Propuesta.
- Justificación de la Solución.
- Recomendaciones.

- Conclusión.

e) Los trabajos y servicios ofrecidos se entienden realizados en días hábiles de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 horas, siempre y cuando no entorpezcan la labor diaria del SAG. Si es que hubiera que realizar trabajos en otros horarios (sábados, domingos y festivos o de lunes a viernes fuera de los horarios antes establecidos), esto no deberá redundar en un costo extra para el SAG.

#### **4.2 CAMBIO PREVENTIVO DE PARTES Y PIEZAS**

Las partes y piezas relacionadas con los servidores que deban ser remplazadas, ya sea por desgaste de material o cumplimiento de su vida útil, deberán ser suministrados y financiados por la empresa oferente.

#### **4.3 MANTENCIONES CORRECTIVAS**

En el eventual caso que se produzca un desperfecto en estos equipos, se informará a la empresa para reportar el incidente. La empresa deberá enviar un técnico al edificio en un plazo no superior al ofertado, según el Punto 8.1 de estas bases técnicas, **Mecanismos de Evaluación Criterio Técnico**, quien deberá realizar la evaluación. Si la reparación es menor, deberá dejar en funcionamiento el sistema, sino con estos antecedentes, se proceda a la confección del presupuesto de reparación. Este presupuesto será visado por el coordinador del contrato. Este presupuesto debe ser enviado en un plazo no mayor a 12 horas y debe incluir el tiempo estimado de duración de los trabajos.

#### **4.4 SERVICIO DE EMERGENCIA.**

Todos los casos de descomposturas, fallas de regulación u otros considerados de emergencia, podrán ser atendidos fuera del horario normal de trabajo, inclusive domingo y festivos, para lo cual la empresa deberá mantener un servicio de emergencia que pueda dar atención inmediata en caso de ser requerida. Las atenciones que se realicen fuera del horario de trabajo o en días inhábiles, deberán ser sin costo adicional para el SAG.

Para estos casos de Emergencia, la empresa deberá individualizar claramente en la propuesta, la(s) persona(s) responsable(s) de recibir y procesar los problemas que se detecten (todas las modalidades de contacto, atención y escalamiento en modalidad 7x24x365 y el procedimiento detallado. Además, el oferente adjudicado deberá comunicar oportunamente el cambio del responsable.

Los tiempos de respuesta a primer nivel frente a emergencias y su coordinación no deberán exceder los 15 minutos una vez recibido por el oferente el aviso de emergencia por parte del SAG, ya sea vía mesa de ayuda o correo electrónico, tiempo en el cual la empresa adjudicada deberá tomar conocimiento de la falla y realizar el escalamiento necesario para atender la contingencia. Una vez informada la emergencia a la empresa, el tiempo máximo entre la solicitud de soporte y el momento en que un técnico calificado de la empresa adjudicada se haga presente en las dependencias del SAG, será de 2 horas como máximo.

La ejecución de reparaciones no deberá exceder de 24 horas corridas, contadas desde el momento de la notificación del desperfecto y si así fuese, deberá contar con la autorización del SAG.

Si la empresa, después de haber sido notificada de una falla, no subsanase los desperfectos dentro de los plazos establecidos, ni llegara a un acuerdo con el SAG y conforme a las condiciones estipuladas en el contrato, el SAG podrá dar término al contrato y cobro de la garantía.

Frente a situaciones de emergencia, la empresa deberá considerar apoyar con equipamiento adicional de ser necesario, con el fin de acelerar el proceso de restauración del servicio, debido a lo imprescindible de estos dispositivos para el SAG.

#### **4.5 PRESENTACIÓN PROPUESTA TÉCNICA**

Las ofertas técnicas y económicas, deberán ir precedidas de un documento de presentación de la empresa, la cual deberá contener lo siguiente:

- Razón Social
- Nombre de Fantasía
- RUT
- Domicilio
- Nombre del representante Legal
- RUT del representante
- Datos de Personería
- Fecha y Notaria de la escritura
- Contacto
- Correo electrónico
- Teléfonos

#### **4.6 EXPERIENCIA, PERSONAL CERTIFICADO**

El oferente que postule, deberá acreditar experiencia en trabajos similares, personal calificado e indicar en su oferta las marcas sobre las cuales tiene experiencia.

### **5 GARANTÍAS TÉCNICAS Y CERTIFICADOS ADICIONALES:**

#### **a) Tiempos de Respuesta**

Se podrán ofrecer tiempos de respuesta para eventos de soporte y emergencias menores a los indicados en estas bases técnicas o en su defecto, se asumirá los solicitados por el SAG.

#### **b) Garantía de la Solución**

Se deberá explicitar claramente el periodo de garantía de los servicios ofertados, detallando su duración, alcances y restricciones. Se debe considerar que los servicios a proveer son de carácter crítico para el normal funcionamiento de los servicios que el Departamento de Tecnologías de la Información presta al SAG.

#### **c) Multas y Sanciones**

Cualquier atraso mayor al tiempo de los SLA establecidos y que impida la continuidad operativa de los equipos, será catalogado como un incumplimiento grave en las obligaciones del contrato y facultará al SAG para poner término anticipado del contrato

De acuerdo a lo dispuesto en las bases administrativas generales, el SAG aplicará una multa diaria en dinero en caso de registrarse días de atraso para la prestación de los servicios de mantención preventiva contratados. Estas multas se aplicarán de acuerdo a los tramos dispuestos y se hará efectiva deduciéndola del pago de la respectiva factura comercial o boleta de honorarios, previo informe emitido por el Coordinador SAG del contrato

La empresa oferente deberá acreditar mediante documentos certificados su vigencia en el mercado informático, a lo menos debe poseer 2 años de experiencia en soluciones similares.

La empresa oferente deberá acreditar mediante documentos formales (certificados o títulos) que vuestro personal cuenta con los conocimientos y experiencia suficiente para desarrollar sus funciones.

Se deberá explicitar claramente el periodo de garantía de los servicios ofertados, detallando su duración, alcances y restricciones. Se debe considerar que los servicios a proveer son de carácter crítico para el normal funcionamiento de los sistemas computacionales del SAG.

Si la empresa, después de haber sido notificada de una falla no subsanase los defectos dentro de los plazos establecidos en el punto 2.3y conforme a las condiciones estipuladas en el contrato, el SAG podrá dar término al contrato y cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

#### **6 VISITA A TERRENO:**

Se realizará una visita para la revisión del Data Center del SAG. La asistencia a esta visita es de carácter obligatorio y el SAG no evaluará ofertas de oferentes que no hayan participado de ésta.

**7 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS:****7.1 PLAZO DE ENTREGA**

Contratación de los Servicios de Mantenimiento Preventiva y Correctiva de servidores por un periodo de 3 años.

**7.2 CONDICIONES Y LUGAR DE ENTREGA**

Edificio Institucional situado en Paseo Bulnes N 140, Santiago y alguna dependencia en que se instalen servidores en data center externos dentro de la Región Metropolitana.

**8 CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

A cada uno de estos criterios de evaluación se le otorgará un puntaje, que será asignado en función de las pautas internas de evaluación.

Los criterios están desglosados en 4 ámbitos: el técnico con un 60% de ponderación, el económico con un 30% de ponderación, el de formalidad de la oferta con un 5% y el criterio de sustentabilidad, con el 5% restante para la evaluación.

<b>Criterio</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Ponderación Bases Administrativas Generales</b>	<b>Medio de Verificación</b>
<b>Aspecto Económico (Precio)</b>	$((\text{precio menor oferta} / \text{precio oferta analizada}) * 30)$	30%	Oferta económica Anexo N°2
<b>Aspectos Técnicos</b>	Puntaje obtenido en tiempo de emergencia * 60	60%	Anexo 3
<b>Formalidad de la Oferta</b>	Puntaje obtenido requisitos formales * 5	5%	Según se solicite mediante en foro inverso
<b>Criterio de Sustentabilidad</b>	Puntaje obtenido criterios sustentabilidad * 5	5%	Anexo 4

### 8.1 de Evaluación Criterio Técnico

Tiempos de respuesta ante emergencias

Este criterio evalúa el tiempo de respuesta comprometido por el oferente para resolver emergencias (todo evento que impida la continuidad operacional de algún servidor), medido desde el aviso dado por el SAG hasta que el servidor esté en servicio.

Servicio	Tiempo de respuestas	Ponderación
Atención de Emergencias	0 a 1 horas	100
	1 a 2 horas	50
	Mayor a 2 horas	0

El puntaje técnico de la oferta se obtiene de la siguiente manera:

La evaluación técnica considera aplicar un 60% de ponderación al factor técnico, según lo cotizado en el anexo 1, de acuerdo a la siguiente fórmula:

Donde:

$$Pt_i = Pt_{je} \cdot \text{Tiempo de respuesta } i * 60 \%$$

Donde:

$$Pt_i = \text{Evaluación de Tiempo de respuestas } i$$

### 8.2 Mecanismo de Evaluación Criterio Económico

La evaluación económica considera aplicar un 30% de ponderación al factor económico de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Pe_i = X_{e_{\min}} / Xi * 30 \%$$

Donde:

$P_{e i}$  = Puntaje Económico Ponderado de la oferta  $i$  (Evaluación Económica)

$X_{emin}$  = Corresponde al costo menor de todas las Ofertas presentadas

$X_i$  = Corresponde al costo de la Oferta  $i$

Se usará esta fórmula (en función del menor precio) para asignar el puntaje que corresponda a la oferta económica, según el valor propuesto por el oferente (Presentación de la Oferta Económica).

### 8.3 Mecanismo de Evaluación Criterio Formalidad de la Oferta

Analizado de acuerdo a la presentación oportuna de documentos solicitados en la presente Base. La presentación de algunos documentos podrá aceptarse hasta el día hábil siguiente a partir de la apertura técnica de las ofertas, siempre y cuando no atente contra la igualdad y transparencia del proceso.

Cumplimiento de requisitos formales (5%)	Puntaje
Si el SAG No requiere antecedentes o certificaciones adicionales en la oferta	100
No entregó todos los antecedentes de la Oferta. Si el SAG requiere antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta y el oferente los presenta dentro del nuevo plazo definido por el SAG	50
Si el SAG requiere antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta y el oferente NO los presenta dentro del nuevo plazo definido por el SAG	0

La evaluación de formalidad considera aplicar un 5% de ponderación al puntaje por cumplimiento de requisitos formales, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$P_{f i} = P_{tj e} \cdot \text{Cumplimiento Requisitos Formales } i * 5 \%$$

Donde:

$P_{f i}$  = Evaluación de Formalidad de la oferta  $i$

### 8.4 Mecanismo de Evaluación Criterio de Sustentabilidad

Evalúa la presentación de trabajadores que presenten algún grado de discapacidad.

Para este punto deberán demostrar a través de algún documento que acredite dicha condición del funcionario.

Criterio de Sustentabilidad (5%)	Puntaje
Presenta	100
No presenta	0

La evaluación del criterio de sustentabilidad considera aplicar un 5% de ponderación al puntaje por condiciones de empleo, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Ps_i = Pt_{je} \cdot \text{Criterio de Sustentabilidad } i * 5 \%$$

Donde:

$$Ps_i = \text{Evaluación de Sustentabilidad de la oferta } i$$

### 8.5 Puntaje Total de las Ofertas

El puntaje total de las ofertas se calcula de acuerdo a la siguiente formula:

$$\text{Puntaje Total Ponderado Oferta } i = Pt_i + Pe_i + Pf_i + Ps_i$$

Donde:

$Pt_i$  = Evaluación Técnica de la Oferta  $i$

$Pe_i$  = Evaluación Económica de la Oferta  $i$

$Pf_i$  = Evaluación de Formalidad de la oferta  $i$

$Ps_i$  = Evaluación de Sustentabilidad de la oferta  $i$

## 9 COORDINADOR DEL CONTRATO

- Nombre: Jorge Carrasco Romo
- Cargo: Jefe SubDepartamento de Operaciones

## 10 OTROS ASPECTOS

### 10.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Para los reclamos por falla o actividades que reporten problemas posteriores a la asistencia del proveedor adjudicado, a causa que éste no ha satisfecho completamente la actividad requerida, el oferente debe disponibilizar un número telefónico único de asistencia y entregarlo al personal autorizado del SAG. En estos casos, las horas invertidas en estas actividades debe proveerlas el Oferente sin costo adicional para el SAG.

El incumplimiento comprende, el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del oferente, ya sea por los tiempos de respuesta descritos en estas bases técnicas o por la ineficacia de las soluciones entregadas. Además, debe entregarse todos los contactos escalables, así como un número telefónico y un correo electrónico de contacto por parte del Oferente, al cual informar de las actividades que realizaron y quedaron en estado inconforme o incompletas, de lo contrario, la aprobación de cada una de ellas se realizará bajo firma de la contraparte SAG en los documentos u órdenes de servicios. El SAG aplicará una multa establecida en las bases administrativas, sobre el valor de la actividad retrasada. Los atrasos reiterados en la prestación de estos servicios podrán ocasionar el término anticipado del contrato.

## 11 ANEXOS

### 11.1 ANEXO EQUIPAMIENTO

#### ANEXO N° 1: Equipamiento

Fabricante	Modelo	Cantidad
NETAPP	FAS2050	1
Hp	Proliant DL180 G6	1
Hp	Proliant DL360 G7	2
Hp	Proliant DL380 G5	6

Hp	Proliant DL380 G7	2
lbn	System x3550	7
lbn	System x3550 M4	6
lbn	System x3650	4
lbn	System x3650 M4	9
Total general		38

Todos los equipos mencionados están sin garantía al momento de la contratación del servicio.

## 11.2 ANEXO ECONÓMICO

### ANEXO N° 2: Aspecto Económico

Servicio	(Oferta económica en Pesos y Neto)
Servicio de mantención preventiva y correctiva de servidores por 36 meses	\$

## 11.3 ANEXO TÉCNICO

### ANEXO N° 3: Aspecto Técnico

Servicio	Tiempo de respuestas	Ponderación	Tiempo Ofertado
Atención de Emergencias	0 a 2 horas	100	
	2 a 4 horas	50	

Mayor a 4 horas	0	
-----------------	---	--

#### 11.4 ANEXO SUSTENTABILIDAD

##### ANEXO N° 4: Criterio de Sustentabilidad

**CRITERIO DE SUSTENTABILIDAD: PRESENTACIÓN DE CERTIFICADO COMPIN, CONTRATO DE TRABAJO Y LA DECLARACIÓN JURADA SIMPLE, DONDE SEÑALE LOS TRABAJADORES QUE PRESENTEN ALGÚN GRADO DE DISCAPACIDAD, SEGÚN EL SIGUIENTE CUADRO.**

Nombre de la Persona	Cedula de Identidad	Discapacidad

\*agregar más líneas si es necesario.

Bases técnicas aspectos administrativos:

<b>Requiere contrato escriturado</b>	- Si
<b>Monto Tope de la contratación</b>	<b>\$100.000.000</b>

#### 1. FORMA DE PAGO:

Se emitirá una única Orden compra una vez adjudicado el proceso, la cual regulara la oferta entregada por concepto de mantención preventiva y correctiva, de acuerdo al o expresado en Bases técnicas.

#### 2. Garantía de Fiel Cumplimiento:

Esta garantía tiene como objetivo garantizar el oportuno y fiel cumplimiento, por parte del proveedor adjudicado, de todas las obligaciones que contrae en virtud del contrato. Tratándose de prestación de servicios, esta garantía cauciona además, el pago de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores dependientes.

Garantía por fiel cumplimiento de contrato correspondiente al 5% del monto total del contrato.

Garantía solicitada: 5% del monto total del contrato. Glosa: Por fiel y oportuno cumplimiento de licitación 612-70-LQ16 Vigencia: Duración del contrato más 60 días Hábiles Dicha Garantía deberá ser entregada, junto con la firma del contrato respectivo y esta será devuelta al término de su vigencia. Sin perjuicio de

lo anterior, la Garantía podrá ser devuelta al término del contrato, previa aprobación del coordinador del SAG.

### **3. Multas por atrasos:**

El SAG aplicará una multa diaria en dinero por atrasos en la entrega de bienes o servicios contratados, por razones imputables al proveedor. Estas multas se calcularán por cada día hábil de atraso, contado desde el día hábil siguiente al vencimiento del plazo de entrega ofertado o comprometido por el proveedor, aplicando el 1% diario del valor total de los bienes o servicios no entregados dentro de plazo.

Con todo, las multas estarán sujetas a un tope o monto máximo para su cobro, el que no podrá exceder el 50% del valor de la factura o boleta del bien o servicio a pagar.

### **4. Reajustabilidad:**

Aplica.

Por la variación que haya experimentado el IPC en el período anual inmediatamente anterior.

### **5. Propiedad Intelectual y Reserva de la Información**

Aplica.

La empresa proveedora y su personal únicamente tratarán los datos conforme a las instrucciones que el SAG le imparta, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del servicio encomendado. Asimismo, la empresa estará obligada a guardar estricto secreto de toda información a que tenga acceso o conocimiento a raíz del servicio que está prestando. Todos los productos parciales o finales de este servicio, incluyendo los informes, borradores, bases de datos, código fuente y cualquier otro, serán de propiedad del SAG. Por lo tanto, la empresa seleccionada y sus dependientes no podrán, bajo ninguna circunstancia, forma o medio, difundir, ni siquiera por parcialidades o por fragmentos, los productos e informes, ni ningún otro antecedente sobre la materia de los servicios, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo. Para los servicios y productos entregados, tales como documentación, códigos fuentes etc., el SAG instruirá el repositorio en el cual se deberá almacenar dicha información.

### **6. Acreditación de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales. (Circular 239/2015)**

Documentación a aportar por proveedor, según si ejecutará el contrato con trabajadores o sin trabajadores bajo dependencia o subordinación, o bien, bajo régimen de subcontratación

- Declaración Jurada Simple, si lo ejecutará sin personal dependiente.
- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, si lo ejecutará con personal sujeto a un vínculo de dependencia o subordinación.

- Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, si lo ejecutará con personal bajo régimen de subcontratación.

Instancias en las cuales se hará exigible dicha documentación:

- A la firma del contrato, si es escriturado, o bien, en el plazo de 5 días hábiles de adjudicada la licitación, si no hay escrituración del contrato.
- En cada hito de pago.
- Antes de la devolución de la garantía por fiel cumplimiento al proveedor.

## 7. Documentos para Cursar el Pago

El SAG pagará los bienes o servicios contra la presentación de los siguientes documentos:

### 8.1. A entregar por el Proveedor:

- Factura/boleta;
- Documento de Acreditación de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales que corresponda.
- Orden de Compra (*el proveedor debe ACEPTAR la Orden de Compra. "En caso que una OC no haya sido aceptada, los organismos públicos podrán solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud"*)

### 8.2. Aportados por el SAG

- *Copia del Contrato*
- *Copia de la Garantía fiel cumplimiento.*
- *Documento que acredite la Recepción Conforme*

2. DESÍGNASE a los funcionarios para integrar la Comisión de Evaluación de las Ofertas de la Licitación Pública señalada, según se indica en Acta de Comisión de Licitación adjunta
3. PUBLÍQUESE el llamado a Licitación Pública ID N° 612-70-LQ16, para la Contratación de Servicio de Mantenimiento Preventiva y Correctiva de Servidores, en el sistema de información de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
4. PUBLÍQUESE los nombres de los miembros de la Comisión de licitación en la plataforma Ley del Lobby, sólo por el tiempo en que se ejecuta este Proceso de Compras, hasta la adjudicación del mismo.

ANOTESE Y TRANSCRIBASE



**ALEJANDRO MAURICIO CORTES MOLINA**  
**JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y**  
**FINANZAS - SERVICIO AGRÍCOLA Y GANADERO**

**Anexos**

Nombre	Tipo	Archivo	Copias	Hojas
SC	Digital			
BASES TÉCNICAS	Digital			
BASES TÉCNICAS ASPECTOS ADM	Digital			
BASES ADM GENERALES	Digital			
ACTA APRUEBA BASES	Digital			
FICHA PORTAL	Digital			

HOH/HOH/DMM

Distribución:

- Humberto Olmos Hinojosa - Jefe Sección Compras - Or.OC
- Diego Muñoz Mendoza - Ejecutivo/a de Compras Sección Compras - Or.OC
- Humberto Olmos Hinojosa - Jefa (S) Subdepto. Compras y Contrataciones - Or.OC
- Maria Gabriela Sánchez Orellana - Jefe (S) Sección Contratos - Or.OC
- Liliana Plaza de los Reyes Cid - Jefa Subdepartamento Transparencia y Participación Ciudadana SIAC - Or.OC
- Ximena Mariela Bustamante Videla - Encargada Plataforma Lobby SIAC - Or.OC

Departamento Administración y Finanzas - Servicio Agrícola y Ganadero - Paseo Bulnes N° 140 - Teléfono: 23451301



El presente documento ha sido suscrito por medio de firma electrónica avanzada en los términos de la Ley 19.799 (Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma), siendo válido de la misma manera y produciendo los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte de papel, con firma convencional.

El documento original está disponible en la siguiente dirección

url:<http://firmaelectronica.sag.gob.cl/SignServerEsign/visualizadorXML/A95A2F83A17902F1875152B1C6E63E38F19A60EA>