

RESOLUCIÓN EXENTA N°:7589/2016

APRUEBA BASES TÉCNICAS Y SUS RESPECTIVOS ANEXOS, APLICABLES AL PROCESO DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE PLATAFORMA DE SERVIDORES INFRAESTRUCTURA DEL DATA CENTER INSTITUCIONAL, ID N° 612-61-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° 1721 de fecha 21 de septiembre de 2016, ha solicitado licitación del Servicio de Administración de Plataforma de Servidores Infraestructura del Data Center Institucional.
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° 612-61-LQ16.

RESUELVO:

1. **APRUÉBANSE** Bases Técnicas y sus respectivos Anexos, aplicables al proceso de licitación pública para el Servicio de Administración de Plataforma de Servidores Infraestructura del Data Center Institucional, 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:

N° Solicitud de Compra	1721
Nombre de la compra, del Bien o Servicio Requerido	Administración de la Plataforma de Servidores, Infraestructura del Datacenter Institucional
Unidad Usuaría Solicitante	Departamento de Tecnologías de la Información
Producto crítico	Si

Monto Total Contrato	Componente Fijo	\$ 201.000.000 exento de IVA
(Monto estimado/Presupuesto Disponible)	Componente Variable	\$ 19.000.000 exento de IVA
	Total Servicio	\$ 220.000.000 exento de IVA
Duración del Contrato	Tiempo de Duración: 24 meses Fecha de Inicio: Una vez emitida la Resolución que Apruebe el Contrato.	

1. OBJETIVO GENERAL

El Departamento de Tecnologías de la Información dependiente de la División de Gestión Estratégica del Servicio Agrícola y Ganadero, tiene la necesidad de adquirir un servicio integral sobre la Administración de la Plataforma de Servidores, Infraestructura del Datacenter Institucional.

Estos servicios deberán ser provistos por una empresa que garantice como mínimo las condiciones que a continuación se detallan:

Ø Dentro de las funciones de la **Sección de Plataforma y Redes** (Departamento de Tecnología de la Información), se desarrollan todas las actividades que tienen relación con la administración de este servicio, de la infraestructura de Storage, Conectividad, Respaldos de Información y Servidores del SAG.

Ø Esta sección es la responsable de administrar, mantener, desarrollar y realizar la explotación de la infraestructura y conectividad de los sistemas centrales de la Institución.

Para desarrollar dicha administración y dado que los requerimientos deben ser suministrados por las distintas áreas internas de SAG, en estas bases se plantearán una serie de "actividades" que se realizan en esta sección y que deberán ser abordadas por el oferente adjudicado.

El servicio a contratar, debe contemplar una mesa de servicio, con administración de tickets, interfaz para consultas y con niveles de servicio acorde a las necesidades SAG. Se aclara que dentro del informe de gestión mensual, deberá indicarse claramente los tickets de atención y sus desviaciones con respecto a los niveles de servicios detallados más adelante.

Las funciones generales que se describen, tienen relación con actividades propias a desarrollar y que deben considerarse como las mínimas a incluir en las propuestas, dichas funciones se pueden agrupar en el siguiente servicio:

- Ingeniería de Sistemas y Operación.
- Administración de Servidores y Seguridad.
- Administración de Bases de Datos.
- Servicios de Monitoreo de Plataforma 7x24x365.
- Servicios adicionales que estén bajo el marco de esta administración.

Se requiere considerar la inclusión de servicios adicionales, a través de la componente variable informada, lo que permite ejecutar actividades de complejidad mayor, que requieran de un profesional senior certificado, en cualquier ámbito de la plataforma.

Como antecedente adicional, el servicio solicitado en estas bases técnicas, actualmente está siendo entregado por una empresa externa, y se **requiere mantener la continuidad operativa y disponibilidad de todos los servidores y servicios que serán descritos.**

Adicionalmente, el servicio que se está solicitando debe tener como objetivo **mejorar la operación de los sistemas en general**, apoyando con la generación de procedimientos, entrega de transfer skill, monitoreos y tareas proactivas, etc. En general acciones tendientes a mantener la estabilidad y disponibilidad de los sistemas.

2. ALCANCE Y COBERTURA

Los servicios prestados deberán basarse en las mejores prácticas ITIL y normas ISO, lógicamente estas prácticas estarán sujetas a auditorías mientras dure el contrato de servicios, las auditorías podrían ser realizadas por personal SAG o personal externo.

Los oferentes de este proceso se integraran a la modalidad de trabajo especificada por el SAG en este punto, aplicando planes, tales como, Gestión de la Capacidad, Plan de Continuidad del Servicio, Gestión de Cambio y otros que SAG está implementado actualmente o que implemente a futuro, precisando que están en cualquier caso, basadas en las mejores prácticas.

Se aclara que ante cualquier indisponibilidad de la continuidad operativa de la plataforma tecnológica del SAG, ya sea por una mala operación, por ejecutar una actividad sin la debida autorización por parte de contraparte SAG, u otra acción que altere el normal funcionamiento de la plataforma, y que el adjudicado no sea capaz de resolver ni restituir la operación normal de dicha plataforma, el SAG aplicará las sanciones en el marco de las bases administrativas de este proceso.

Los servicios requeridos deberán contemplar los siguientes aspectos específicos o en su defecto, los que se consideren necesarios siempre y cuando sean compatibles con lo expresado a continuación:

A. SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

Se debe contemplar la forma de cómo gestionar los distintos servicios (indicados en el punto 3) de la manera más óptima posible, definiendo una estructura organizacional tal que permita desarrollar las funciones de manera adecuada, y cumplir con los estándares y SLA establecidos más adelante en este documento, los cuales son parte importante de las Multas e informe de gestión mensual.

Se deberá designar por parte del oferente un coordinador responsable de gestionar/administrar con el cual se coordinarán las actividades que el representante (Gestor o Coordinador) del SAG designe para este contrato.

B. HORARIOS DE ATENCION

Si bien el servicio contratado debe ser en modalidad 7x24x365, el horario normal de trabajo en oficinas SAG para la entrega de los servicios diarios presenciales, es de lunes a viernes de **08:00 a 19:00** en la mayoría de los casos. No obstante de lo anterior, existen servicios que son prestados a través de la plataforma tecnológica las 24 horas del día y todos los días del año.

C. PROYECTOS

Las actividades asociadas a proyectos están pensados para aquellos requerimientos que excedan el **plazo de 10 días** de trabajo. Estas actividades deberán ser evaluadas por los especialistas del SAG, definiendo la cantidad de horas y actividades a desarrollar. Estos proyectos serán aceptados o quedarán pendientes de común acuerdo entre el supervisor del servicio y el gestor del SAG, para realizar su desarrollo.

D. PRESTACION DE SERVICIOS EN DEPENDENCIA SAG

De común acuerdo con el oferente adjudicado se podrá evaluar la pertinencia de contar con el equipo de profesionales técnicos en las dependencias del SAG, por un periodo a convenir en el horario ya establecido y en el marco de las actividades informadas en estas bases.

E. ACTIVIDADES DIARIAS

Fuera de los proyectos, van a existir tareas, que sin ser necesariamente urgentes, sí exigen algún nivel de prioridad. Se trata de tareas que pueden ser complejas, de acuerdo al servicio del que se trate, pero sí lo suficientemente breves como para no ser consideradas dentro de un proyecto. Este tipo de actividades serán realizadas bajo la siguiente modalidad:

a. El Gestor del SAG, en caso de requerirse, detendrá o aclarará las especificaciones del requerimiento al supervisor del servicio del oferente adjudicado.

b. Como parte de los antecedentes, se debe especificar la prioridad, existiendo los siguientes niveles:

Ø Prioridad 0: Crítica – Solo utilizada para contingencias.

Ø Prioridad 1: Alta

Ø Prioridad 2: Normal

Ø Prioridad 3: Baja

c. Por defecto, la prioridad es 2, pero si es de carácter urgente, pasa automáticamente a prioridad 1 y será formalizado por el Gestor del SAG al supervisor del servicio del oferente adjudicado.

d. El oferente adjudicado, deberá registrar todos los requerimientos a través de un sistema de tickets, cumpliendo con la metodología ITIL, con el fin de obtener informes respectivos del servicio prestado.

F. SERVICIOS FUERA DE HORARIO

Existen condiciones que obligarán a que los servicios se brinden fuera de horario:

a. Una contingencia.

b. Un trabajo programado que exija trabajar fuera de horario.

c. Una alerta de monitoreo, que signifique realizar actividades para solucionar la emergencia.

Estas actividades o situaciones, deben estar contempladas integralmente como parte del servicio y considera un sistema de turno ante llamadas y eventos.

Las pautas generales para ejecutar trabajos fuera de horario son:

- a. Si la atención fuera de horario se produce por un trabajo programado, se deben estimar y acordar previamente con el coordinador del SAG las horas y evaluar el tiempo estimado de indisponibilidad del (los) servicio(s) afectado(s) o intervenido(s).
- b. Si la atención fuera de horario se produce por una contingencia, el coordinador del SAG debe ser informado de la situación y de las intervenciones realizadas. Adicionalmente, el Supervisor del Servicio, se debe coordinar con áreas afectadas por la intervención de servicio.
- c. Sistema de turno por llamada o evento.

G. CONTINGENCIAS

Las contingencias como actividad son declaradas con **prioridad 1 o crítica**, de igual forma estas pueden ser tratadas de manera análoga a las actividades diarias pero considerando una mayor prioridad, la diferencia va a estar en la forma en que se gatilla la contingencia, que no necesariamente va a ser un correo, sino que puede ser una llamada directa del Gestor del SAG al supervisor del servicio o él considere más idónea para dar pronta solución al problema.

Una contingencia puede o no exigir trabajar fuera de horario. En ese sentido se requiere que los servicios contratados asuman tal disponibilidad ante contingencias o eventualidades graves.

Es indispensable que los responsables técnicos y el supervisor del servicio cuenten con celulares donde sean ubicables de manera continua (con el fin de evitar multas). Será responsabilidad del Supervisor del Servicio entregar al SAG y mantener actualizados estos números telefónicos.

En cualquier caso, será el Gestor del SAG el que definirá si la contingencia ha sido superada. Una vez superada, ésta deberá quedar documentada en los informes respectivos de forma obligatoria.

Sin perjuicio de la realización de contingencias, el proveedor del servicio deberá hacer los esfuerzos necesarios para garantizar el cumplimiento de las actividades periódicas y/o programadas, salvo mutuo acuerdo con el gestor del SAG.

El oferente adjudicado deberá trabajar con el SAG en el desarrollo de un manual para el tratamiento de las contingencias una vez adjudicado este proceso de Licitación.

H. SOPORTE SEGUNDO NIVEL

Independiente que el SAG posea acuerdos o contratos de mantenimiento/soporte (telefónico u on-site) para los productos y servicios de hardware/software, anteriormente adquirido para el servicio contratado, se requiere que proporcione a los recursos asignados a las atenciones de SAG, algún tipo de soporte de **segundo nivel** para resolver situaciones, problemas y/o contingencias en que los responsables técnicos no dispongan del conocimiento o experiencia suficiente para resolverlo por sí solos.

I. REEMPLAZO DE RECURSOS

El Proveedor del servicio debe contemplar el remplazo de alguno de los recursos asignados al SAG, en las situaciones normales como vacaciones, licencias médicas, ausencias o permisos de cualquier índole, capacitaciones, etc., adicionalmente el remplazo de recursos por bajo desempeño o por solicitud del SAG, y en el caso que la empresa cambie por algún motivo interno a uno o más recursos, el profesional que se asigne en remplazo deberá tener la misma calidad profesional y tendrá que ser aprobado por el SAG.

J. CAPACITACIONES INTERNAS

Como parte de la mejora continua del servicio, y considerando las distintas funciones que cumple, se debe considerar actividades de capacitación para los recursos asignados al SAG en los distintos productos o aplicaciones que son administrados y utilizados. Dichas capacitaciones serán cargo del proveedor.

Dichas actividades de capacitación deben ser coordinadas por el supervisor del servicio y no debe afectar la calidad de servicio durante el horario en que ésta se realice.

K. MOVILIZACIÓN DEL PERSONAL

Para todos los efectos de movilización del personal del servicio descrito, ya sea para los traslados producto de trabajos programados, contingencias o facilidades para trabajos fuera de horario hábil son de cargo del proveedor.

Se entenderá horario hábil la jornada entre las 8:00 y 19:00 hrs. de Lunes a Viernes (excepción de los festivos). El horario inhábil será todo aquel horario no hábil.

L. RECURSOS PARA SOPORTE STAND-BY

Para las actividades de soporte Stand-by que sean requeridas, será responsabilidad del proveedor proporcionar el equipamiento adecuado para ello y que permita realizar las tareas remotamente. La facilidad de acceso remoto a la red del SAG, será proporcionada por acceso vía Internet, VPN, tipo RAS, etc.

Sin embargo, este acceso será evaluado desde punto de vista técnico, seguridad, normativa interno antes de activar. Por otro lado, los elementos que se requieran para la conexión desde el punto remoto como pueden ser: línea telefónica, ADSL, Wireless, etc., son mecanismos que deberá entregar el proveedor a sus funcionarios.

El equipamiento de telefonía celular y computacional que debe proporcionarse a los recursos asignados al SAG será de cargo del proveedor. SAG no será responsable del licenciamiento de dichos equipos.

M. ADMINISTRACION DE INVENTARIO DE HARDWARE Y SOFTWARE

Como parte de las actividades del servicio está la administración de equipamiento de servidores, equipos y otros, por lo que se debe mantener el inventario de la infraestructura de manera íntegra y actualizada.

El SAG proveerá de espacios físicos resguardados (Salas o Bodegas) para el almacenaje de equipamiento, en caso que sean equipos propios. De igual forma se realizarán auditorías sobre el inventario y el resultado de las mismas, incidirá fuertemente en la calificación mensual del servicio.

Es obligación que este inventario sea mantenido en un sistema en línea provisto por el oferente. Adicionalmente al quinto día hábil de cada mes, debe enviar el reporte, con el inventario actualizado asociado a hardware y software. Es importante que este incluya el Catalogo de Licencias, con fechas de renovación y gestiones respectivas.

La incorporación de nuevo equipamiento (servidores, dispositivos, etc.) adquirido por SAG, no debe generar costos adicionales a este servicio y debe ser asumido como parte integra de las actividades diarias. De igual forma se hace mención que actualmente se está evaluando la incorporación de Datacenter's externos para mejorar y asegurar la continuidad del servicio, en donde debe integrarse con las mesas de servicios que tiene SAG o que se integren a futuro.

N. DURACIÓN DEL CONTRATO Y EVALUACIONES

La duración del contrato será de 24 meses, a contar de la total tramitación del contrato. La evaluación consiste en los siguientes puntos:

Ø El correcto cumplimiento del contrato y las condiciones establecidas en él.

Ø La buena evaluación de la Empresa por parte del SAG, de acuerdo al procedimiento interno de calificación y evaluación de proveedores.

O. NIVELES DE SERVICIOS

Entendiendo como niveles de servicio (SLA), cualquier índice, cronograma, métrica o indicador establecido y/o especificado por el SAG en este documento, para establecer la calidad mínima de los servicios prestados durante la vigencia del contrato, se utilizarán los siguientes indicadores:

a. Tiempo de respuesta telefónico (TRT): Es el tiempo que transcurre desde que la contraparte SAG realiza la llamada hasta que se registra la llamada por parte del Proveedor del Servicio.

b. Tiempo de atención (TDA): Es el tiempo que transcurre desde que se registra la llamada ante el Proveedor, hasta que el operador toma contacto telefónico (o por correo) con la contraparte SAG y le asigna un número de ticket.

c. Tiempo de asignación (TAS): Es el tiempo que transcurre desde que la contraparte SAG ingresa la solicitud vía telefónica o correo electrónico una solicitud, hasta que un técnico toma contacto con el usuario o se escala a Nivel 2, según corresponda.

d. Tiempo de solución de Incidencias (TSI): Es el tiempo que transcurre desde que se asigna un número de solicitud hasta que el técnico llega al lugar físico a resolver la incidencia "TDS" (Visualizar Matriz de Nivel de Servicio).

e. Tiempo de solución de requerimientos (TSR): Tiempo que transcurre desde que se asigna un número de solicitud hasta que el requerimiento sea resuelto o escalado a Nivel 2.

Aplica para los siguientes requerimientos (1)

Ø Configuración de Ambientes (base de datos, sitios web, etc.)

Ø Respaldos de archivos de ambientes de aplicaciones.

Ø Generación y aplicación de script en servidor
(se deben definir de común acuerdo otros requerimientos)

Ø Otros requerimientos de complejidad media, baja definidos por SAG.

Aplica para los siguientes requerimientos (2)

Ø Instalación de Software y Hardware en Servidores.

Ø Eventos programados, que requieran infraestructura.

Ø Solicitudes de respaldo desde cintas físicas.

Ø Otros requerimientos de complejidad mayor, definidos por SAG.

El grado de cumplimiento del nivel de servicio se medirá de acuerdo a la siguiente tabla:

ÍTEM	PARÁMETRO	TIPO SOLICITUD	TIPO USUARIO	TIPO CONTACTO	NIVEL DE SERVICIO
1	Tiempo de respuesta telefónico (TRT)	Todos	Todos	Telefónico	90 seg. Para el 95% de las llamadas
2	Tiempo de atención (TDA)	Todos	Todos	Todos	15 min. para el 95% de los casos
3	Tiempo de Asignación (TAS)	Todos	Todos	Todos	30 min. para el 95% de los casos
4	Tiempo de solución (TSI)	Incidencias	VIP	Todos	1 hr. para el 95% de los casos
5	Tiempo de solución (TSI)	Incidencias	Estándar	Todos	3 hr. para el 95% de los casos
6	Tiempo de solución (TSR)	Requerimientos (tipo 1)	Todos	Todos	1 día para el 95% de los casos
7	Tiempo de solución (TSR)	Requerimientos (tipo 2)	Todos	Todos	5 días para el 95% de los casos
8	Agregar un parámetro de calidad que tenga penalización. Ej: incidencia que repita que repita más de 3 veces en periodo	Incidencias (vip/estándares)	Todos	Todos	< 3 casos en el mes atribuibles a la operación o administración del servicio

Los plazos establecidos deben ser cabalmente cumplidos y serán auditados de manera aleatoria por el SAG.

P. MULTAS

El SAG podrá aplicar penalizaciones traducidas en multas al proveedor, asociados al incumplimiento de los niveles de servicios definidos. Los mismos que, dependiendo de la gravedad del incumplimiento, se podrá traducir en el término anticipado del contrato.

% de Aceptación Niveles de Servicio, Uptime, Respaldo	Multa en UF
95 – 100	0
93,0 - 94,9	6
90,0 – 92,9	10
85,0 – 89,9	16
80,0 – 84,9	35
0 – 79,9	Término de contrato

Las multas aplicables serán las definidas en las Bases Administrativas de la presente licitación y estarán asociada a los tiempos de respuesta indicados en el cuadro de Niveles de Servicio.

3. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO

A continuación se describen los servicios que deben proveerse:

A. SERVICIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y OPERACIÓN

Este servicio está orientado a la administración y operación de todos los servidores centrales y que permita efectuar diagnósticos, mediciones y correcciones tanto al software como al hardware, ya sea esto desarrollando actividades propias de la administración, actividades operativas o a través de la gestión de los proveedores de mantenimiento y servicios relacionados que tenga contratado el SAG.

El alcance de este servicio es:

- Ø La gestión del software y hardware básico de los servidores la instalación.
- Ø La operación y administración de las distintas plataformas existentes (aplicativos, servicios, etc.).
- Ø La gestión de capacidades, disponibilidad, continuidad y seguridad de los servidores, software básico de estas plataformas, sistema de virtualización (VMWARE), sistemas de almacenamiento SAN y de respaldos, etc.

Así mismo, el alcance de esta función es el soporte hacia otras áreas o internamente del mismo servicio para analizar y corregir problemas que afecten los sistemas o apoyar en el desarrollo de proyectos.

Este servicio debe tener como objetivo mejorar la operación de los sistemas en general, apoyando con la generación de procedimientos, entrega de transfer skill, monitoreos y tareas proactivas, etc. En general acciones tendientes a mantener la estabilidad y disponibilidad de los sistemas.

Como tareas mínimas a considerar en el alcance del servicio, son:

- Ø Informes a requerimientos de comportamiento de cada Servidor.
- Ø Informes a requerimientos periódicos de servicios habilitados en diversos servidores incluyendo recomendaciones de mejoramiento.
- Ø Registro de mantenimiento de equipos.
- Ø Monitoreo del comportamiento diario de procesadores. Preparar informes ante solicitudes del uso periódicos de memoria u otro recurso básico.
- Ø Registro de consumo diario general y de principales procesos.
- Ø Ante caídas de aplicaciones y performance, extracción de logs e interpretación de fallas.

- Ø Informes periódicos del trabajo en discos y recomendaciones de mejores prácticas.
- Ø Ocupación de espacio en disco.
- Ø Distribución y optimización del espacio en discos. Limpieza y refresco periódico de discos.
- Ø Control de mantenimiento de discos.
- Ø Ejecutar metodología para la resolución de incidencias.
- Ø Asesoría en la implantación de parámetros nuevos y aplicaciones. Interacción con proveedores para la resolución de incidencias.
- Ø Asistencia en diseño de soluciones y proyectos de la Institución.
- Ø Informar de nuevas versiones o release, de los sistemas operativos o componentes básicos de la plataforma y recomendaciones para su implementación.
- Ø Instalación y configuración de servidores nuevos o a las actualizaciones de versiones o release de software en equipos existentes.
- Ø Participación en reuniones y presentaciones de proyectos e informes solicitados por la institución.
- Ø Presentación y redacción de procedimientos operacionales de contingencia para los servidores/servicios, etc.
- Ø Documentación de tareas y actividades.
- Ø Y otras que pudieran ser requeridas como parte del ciclo vida de los sistemas.

Se entrega mayor detalle de los servidores, almacenamiento y medios de respaldo en el punto 7.1.

Se debe considerar, que si bien la plataforma actual está basada principalmente en Servidores Windows montados directamente sobre un hardware específico, se cuenta con la tecnología de virtualización de servidores con VMware según la actual tendencia tecnológica mundial, y una plataforma de sistemas de almacenamiento, por lo que el PROVEEDOR del servicio debe poder tomar el control de estos sistemas con las mismas consideraciones y alcances descritas en este documento y además, debe poseer las competencias y certificaciones necesarias en VMWare.

B. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE REDES, SERVIDORES Y SEGURIDAD

Este es un servicio orientado a la administración y supervisión del funcionamiento diario de los equipos conectados a la red de servidores, ya sean estos: Servidores (físicos y virtuales), Storages, Switch, Routers, Enlaces de Comunicación, VPN's, etc.

El alcance de este servicio es: la gestión del software y hardware básico, la operación de los mismos, la gestión de capacidades, disponibilidad, continuidad y seguridad de los elementos de la red.

Como tareas mínimas a considerar en el alcance del servicio, se deben suponer:

- Ø Supervisión del funcionamiento de los servicios disponibles en los distintos servidores, atendiendo los mensajes de consola de servidores o equipos computacionales.
 - Ø Revisión de procesos planificados en servidores, como por ejemplo generación de estadísticas, estado de respaldos automáticos, etc.
 - Ø Monitoreo de principales procesos y aplicaciones que corren en los servidores, registrando consumos de recursos tales como cpu, ram, I/O disco, espacios, etc., levantando las alertas necesarias y seguimiento de las mismas.
 - Ø Revisión de procesos de respaldos diarios, mensuales, anuales, históricos y a solicitud, generar las correcciones necesarias si corresponde en las políticas actualmente implementadas a solicitud de la institución.
 - Ø Programación de actividades, es decir, se definirán calendarios de procesamiento batch de los sistemas de aplicación en explotación en la configuración computacional.
 - Ø Actualización de componentes de softwares en los servidores, referidos a servicios propios del sistema operativo, de sus aplicativos básicos.
 - Ø Actualización de componentes de softwares en los servidores, referidos a aplicativos, servicios o componentes que deben actualizarse por desarrollos internos de la Institución.
 - Ø Monitorear, reportar y escalar a otros servicios contratados, si corresponde a situaciones anómalas de acuerdo a los criterios y procedimientos establecidos.
 - Ø Administración y supervisión del funcionamiento de los servicios proporcionados por las empresas prestadoras de servicios de comunicaciones.
-
- Ø Ejecución de las medidas necesarias para la evaluación del desempeño del hardware, software, redes y todo lo antes descrito.
 - Ø Todas las labores que tengan relación con la operación del sistema computacional descrito en el documento o sus anexos.
 - Ø Administración y operación de equipamiento de red, Switch layer 2 y 3 además de coordinación y supervisión de trabajos en terreno en relación a estos equipos que desarrollen otras Empresas que posean contratos con el SAG.
 - Ø Participación activa en el desarrollo de proyectos de redes y telecomunicaciones brindando la asesoría necesaria a la Institución en relación a criterios tecnológicos que afecten la decisión de adquirir tecnología y/o el crecimiento de la existente en relación a la realidad del SAG.

Apoyando las tareas de administración, el SAG posee de un software de monitoreo ya implementado (Nagios Ver. 3 y Zabbix v2.2), y pronto a implementar System Center, el cual debe ser recepcionado y utilizado por el proveedor de servicio de administración de servidores para implementar nuevos elementos de monitoreo que permitan controlar de mejor forma el ambiente en general.

En el punto 7.2 y 7.3 se entregan mayor detalle de los servidores y de la de red computacional operativa en la Institución a grandes rasgos.

Para estos efectos, se entenderá como ambiente, a los servicios técnicos-computacionales, tales como: Firewall, Antivirus, actualizaciones de parches en la infraestructura computacional, privilegios de recursos compartidos, casillas ftp, privilegios para ejecución de programas, accesos a aplicaciones web, etc. Las

políticas de seguridad y sus respectivas normativas son de responsabilidad del SAG y este servicio es responsable de aplicarlas y supervisarlas.

En particular, dado que los Operadores de Sistemas dependientes de la Sección de Plataformas y Redes, requieren ejecutar y controlar procesos en los distintos servidores, es de particular relevancia aplicar las adecuaciones de privilegios a estos ambientes que sean necesarias cuidando de no limitar la ejecución de sus tareas y procesos.

En el punto 7.2, se describen los elementos de red, algunos de los cuales tienen relación con esta función.

C. SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE BASE DE DATOS

Este servicio está orientado a la administración de todos los motores existentes en la plataforma y que permita efectuar diagnósticos, mediciones y correcciones tanto al software, ya sea esto desarrollando actividades propias de la administración, actividades operativas o a través de la gestión de los proveedores de mantenimiento y servicios relacionados que tenga contratado el SAG.

El alcance de la administración y operación de este servicio es:

- Ø La gestión del software y hardware existente.
- Ø La instalación, operación y administración de los distintos motores de base de datos, sus plataformas y recursos.
- Ø La gestión de capacidades, disponibilidad, continuidad y seguridad de los motores de base de datos.

Así mismo, el alcance de esta función es el soporte hacia otras áreas o internamente del mismo servicio para analizar y corregir problemas que afecten los sistemas o apoyar en el desarrollo de proyectos.

Este servicio debe tener como objetivo mejorar la operación de los sistemas en general, apoyando con la generación de procedimientos, entrega de transfer skill, monitoreos y tareas proactivas, etc. En general acciones tendientes a mantener la estabilidad y disponibilidad de los sistemas.

Como tareas mínimas a considerar en el alcance del servicio, se deben suponer:

- Ø Instalación del software de base de datos, normalmente en colaboración y coordinado con el administrador del sistema operativo. Esto incluye motor de la base de datos, actualizaciones, herramientas administrativas, cambios de hardware, etc.
- Ø Instalación de las aplicaciones, propias o ajenas, sobre los motores de base de datos. Esto incluye pruebas antes de pasar a producción.
- Ø Controlar la seguridad. Esto incluye la altas y bajas de usuarios, creación de roles y auditorías de seguridad.
- Ø Monitorización y optimización del rendimiento de las bases de datos. Esto incluye desde modificar parámetros hasta rehacer tablas, índices, packages, etc.
- Ø Validar diariamente Backups (copias de seguridad). El DBA debe participar en la política de copias de seguridad y recuperación de datos.

- Ø Prevención de riesgos. Esto incluye estar informado de cambios de hardware y software en el servidor, programar mantenimientos, probar copias de seguridad etc.
- Ø Apoyar a los desarrolladores. Esto incluye el diseño del modelo de datos, la optimización (TUNNING), construcción de procedimientos almacenados y triggers, definición de estándares de diseño y nomenclatura.
- Ø Análisis de los Planes de Ejecución, a solicitud de las diferentes áreas, con el fin de determinar problemas o lentitudes en respuestas.
- Ø Control de mantenimiento de los espacios donde residen las diferentes bases de datos.
- Ø Ejecutar metodología para la resolución de incidencias.
- Ø Asesoría en la implantación de parámetros nuevos y aplicaciones. Interacción con proveedores para la resolución de incidencias.
- Ø Asistencia en diseño de soluciones y proyectos de la Institución.
- Ø Informar de nuevas versiones o release, de los sistemas operativos o componentes básicos de la plataforma y recomendaciones para su implementación.
- Ø Instalación y configuración de nuevos motores o a las actualizaciones de versiones o release de software en equipos existentes.
- Ø Participación en reuniones y presentaciones de proyectos e informes solicitados por la institución.
- Ø Presentación y redacción de procedimientos operacionales de contingencia para los servidores/servicios, etc.
- Ø Documentación de tareas y actividades.

Se debe considerar, que si bien la plataforma de base de datos actual está basada principalmente en motores como Microsoft SQL Server y Oracle, existen adicionalmente motores OpenSource, los cuales también deben ser operados y administrados por este servicio.

Se entrega mayor detalle de los motores de base de datos existentes en el punto 7.3.

D. SERVICIOS DE MONITOREO DE PLATAFORMA 7X24X365

El objetivo de este servicio es tener un monitoreo de la plataforma que se administra, en todo horario, pero específicamente para jornadas de horario inhábil, con el fin que ante cualquier evento, dicha alarma, se aborde y se resuelva, realizando los escalamientos correspondientes.

El alcance mínimo de este servicio es:

- Ø Contar con un monitoreo de todos los servicios productivos de la plataforma.
- Ø Realizar el catastro correspondiente de atenciones realizadas, por estos eventos.
- Ø Gestionar y escalar en caso de tratarse de un tema crítico y dar los avisos a las personas involucradas.
- Ø Ejecutar el procedimiento respectivo, de atención ante alarmas.
- Ø Generar el respectivo informe del evento e informar las soluciones (paliativas/correctivas).

Así mismo, el alcance de este servicio, también conlleva el soporte hacia otras áreas o internamente del mismo servicio para analizar y corregir problemas que afecten los sistemas y en especial apoyar las indisponibilidades de los servicios.

E. DOCUMENTACIÓN E INFORMES

Será requerimiento permanente la existencia de informes, tales como:

- Ø Estadísticas del servicio en su totalidad.
- Ø Informes de gestión (servicios y recursos)
- Ø Informes de operación (detalle por tipo de actividades).
- Ø Informes de monitoreo, asociado al uso de recursos de los servidores y sistemas.
- Ø Informes para facturación (indicado en el punto 3.F).

Además, se entiende que toda la documentación generada en el desempeño de las funciones contenidas en este servicio es de propiedad del SAG. Por lo tanto, el servicio deberá velar por el resguardo y confidencialidad de la misma. Es parte de este servicio, generar los informes mensuales para el cumplimiento de hitos de calidad, asociados a uptime, respaldos, pasos a producción, etc.

F. PROTOCOLO DE FACTURACION

El protocolo de facturación será:

1. El oferente adjudicado, deberá entregar en primera instancia el informe de gestión mensual por el servicio prestado (el que debe estar firmado por el coordinador del contrato), como plazo máximo el quinto día hábil después de cerrar el periodo (ver punto 7.4).
2. SAG al tercer día hábil y después de analizar los informes, responderá si cumple el informe.
3. En caso que SAG no esté de acuerdo con el informe, por falta de antecedentes, información errónea, cualquier valor que no sea parte del periodo, se pedirá la corrección del respectivo informe.
4. El oferente adjudicado, tendrá un nuevo plazo (no más de dos días), para enviar el nuevo informe.
5. SAG al siguiente día hábil, responderá. En caso que no esté correcto, se vuelve a iterar (desde el punto 4).
6. Si el informe cumple, se pedirá de forma inmediata la facturación respectiva para iniciar el proceso de pago respecto.

El formato inicial (se podrá ajustar, según las necesidades de SAG), se define como prototipo en el punto 7.4 de estas bases técnicas.

4. REQUISITOS ESENCIALES QUE DEBEN CUMPLIR LAS OFERTAS

El proveedor dentro de su propuesta técnico-comercial, deberá incluir lo indicado en los puntos 2 y 3 de estas bases técnicas.

El proveedor deberá acreditar que tiene personal técnico certificado, para abordar tareas de resolución en las distintas plataformas existentes en el SAG. Será un requisito entregarla en su propuesta técnico-comercial.

El oferente deberá acreditar experiencia, no menor a 5 años (deseable), en la ejecución de proyectos y/o servicios asociados a las plataformas indicadas en el punto 7 de estas bases técnicas.

Las ofertas técnicas deben indicar un tiempo mínimo (2 semanas) para el traspaso y de información y marcha blanca en caso que el proveedor adjudicado no sea el actual.

Se aclara, que las ofertas que no cumplan con los requisitos establecidos en las presentes bases serán declaradas inadmisibles.

5. GARANTÍAS TÉCNICAS Y CERTIFICADOS ADICIONALES

El coordinador del equipo por parte del oferente, ubicado en dependencias del SAG, deberá estar certificado en al menos en una de las siguientes soluciones tecnológicas:

- VMWARE
- MICROSOFT
- ORACLE
- EXCHANGE 2013
- ITIL v3

Adicionalmente, el coordinador deberá poseer conocimientos avanzados en las otras soluciones tecnológicas indicadas en el párrafo anterior.

El resto del equipo de profesionales/técnicos a cargo del coordinador y también residentes en SAG, deberán acreditar experiencia de al menos 2 años en las plataformas indicadas en el punto 7. Es deseable que el equipo de trabajo antes mencionado, también posea niveles de certificación.

Así mismo la empresa, indicará cuáles son sus competencias utilizando el formato descrito en el Anexo N° 2.

6. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

6.1 PLAZO DE ENTREGA

El contrato tendrá una duración de 2 años (24 meses).

6.2 CONDICIONES Y LUGAR DE ENTREGA

Edificio Institucional SAG, Paseo Bulnes N° 140, Piso 6, Santiago Centro.

6.3 VISITA

Se realizará una visita al Datacenter SAG y se entregará sobre cerrado con la información de los servicios instalados. El oferente firmará el acuerdo de confidencialidad correspondiente.

7. OTROS ASPECTOS

A continuación se entregará una especificación general de la infraestructura que a la fecha de estas bases SAG tiene en su plataforma.

7.1 INFRAESTRUCTURA FÍSICA/VIRTUAL

I. Servidores

Los servidores centrales (actuales) ubicados en el Data Center SAG se componen de:

- Ø Más de 20 servidores físicos con diferentes sistemas operativos.
- Ø Más de 100 servidores virtuales (entre los distintos ambientes que deben administrarse).

II. Almacenamiento (SAN)

Actualmente SAG tiene implementada una SAN que está compuesta por Storage's y Switch de Fibra.

III. Respaldos

SAG utiliza como plataforma de respaldo, librerías físicas/virtuales y adicionalmente software respectivo de respaldo.

IV. Virtualización y Correo

La infraestructura virtual y de correo que dispone SAG, más sus componentes, segmentación y diagramas, serán entregados a la empresa adjudicada posterior a su contratación, debido a la criticidad del servicio.

Se aclara, que por proyectos transversales en ejecución, esta información puede tener una variación, por ende a la empresa adjudicada se entregará la versión final.

7.2 COMPONENTES DE LA RED DE DATOS

I. Esquema de Redes

La red de datos del SAG a nivel nacional en general, es una red anillo que es administrada por el Departamento de Tecnologías de la Información a nivel central. Así mismo, los enlaces de

comunicaciones (datos y telefonía VoIP) se mantienen vigente con empresas externas, pero monitoreados de igual forma por este departamento.

Más detalles de la composición y segmentación IP de la red Institucional se entregaran al proveedor adjudicado posterior a su contratación.

II. Equipamiento de comunicaciones:

El equipamiento actual de comunicaciones SAG, está compuesto por redes inalámbricas, dispositivos de red (tales como Cisco, 3COM, otros), más un clúster de equipos para la convergencia de la red del edificio central.

Los detalles de los modelos específicos de los dispositivos de la red institucional se entregaran al proveedor adjudicado posterior a su contratación.

7.3 APLICACIONES, SERVICIOS:

I. Bases de Datos

La tecnología de motores de base de datos usados en la plataforma actual de SAG, son tales como, Microsoft SQL Server, Oracle y otros Opensource.

Los sistemas de base de datos mencionados son operados por un proveedor específico, el alcance del servicio considera la interacción y apoyo con este otro servicio para la administración de los servidores, incidencias, problemas, proyectos, etc., es decir, no puede observarse como un elemento aislado de la infraestructura.

II. Servicios para Aplicaciones WEB

La tecnología de aplicaciones y servicios WEB, que son usados en la plataforma SAG, desde soluciones complejas Legacy, también sistemas web basados en Windows y soluciones Linux.

Debido a la criticidad de la plataforma, esta información, será entregada al oferente adjudicado.

III. Servicios sobre nuestra plataforma

Algunos de los principales servicios montados sobre la plataforma de Servidores son:

- Ø Servicios de FileServer.
- Ø FingerAccess Sistema de marcaciones.
- Ø Software de control de Storage.
- Ø Productos de virtualización de servidores.

Se declara que al 8vo día hábil, desde la publicación de estas bases técnicas, se realizará una reunión, en donde los oferentes, podrán retirar un documento formal con especificaciones más detalladas de la infraestructura SAG, y firmaran el acta respectiva donde se harán responsable de la información entregada, la cual, no será excluyente ni obligatoria.

7.4 CONTENIDO MÍNIMO DE LOS INFORMES EMITIDOS

Cada uno de los informes que solicitará SAG, debe cumplir con lo mínimo exigido, dependiendo del requerimiento, se agregaran al formato, nuevos ítem's.

Por ejemplo, el informe de gestión mensual, debe considerar estos puntos:

Portada : Indicar claramente la fecha de emisión del informe y su contexto.

Índice : Indicar cada uno de los temas tratados en el informe.

Resumen ejecutivo.

Cuerpo del Informe:

- Ø Listado de Servidores monitoreados, detalle del monitoreo.
- Ø Estadísticas mensuales de servidores Uptime.
- Ø Explicación detallada de Downtimes si es que existen.
- Ø Inventario de Licenciamiento/Servidores, categorizado por ambiente.
- Ø Resumen de uso de almacenamiento (storage).
- Ø Estadística de Incidencias Críticas ocurridas durante el periodo.
- Ø Cantidad de requerimientos realizados y categorizados.
- Ø Resumen de atenciones, detallando claramente los SLA y si se considera aplicar la multa respectiva.

Conclusiones

Recomendaciones.

Los informes asociados a indisponibilidades críticas, o a pedido, deben considerar este formato en forma inicial, el cual puede evolucionar durante la duración del contrato.

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas para ser evaluadas deberán cumplir con todo lo descrito en las presentes bases.

Para la adquisición del servicio será considerado los siguientes criterios de evaluación y ponderación:

Criterios de Evaluación	Ponderaciones
Propuesta Económica	30%
Propuesta Técnica	60%
Sustentabilidad	5%
Entrega Oportuna de los Antecedentes	5%
Total	100%

Como el producto es crítico para el SAG, se efectuará una resta de puntuación en el resultado final, de acuerdo al siguiente detalle:

Puntaje	Categoría del Proveedor
0	Proveedor nunca evaluado por el SAG
0	A (Muy Bueno)
-5	B (Bueno)
-10	C (Regular)
-15	D (Malo)

Criterio	Fórmula de Cálculo	Ponderación Bases Administrativas Generales	Medio de Verificación
Aspecto Económico	Según detalle en anexo	30%	Anexo N° 1

(Precio)				
Aspectos Técnicos	Experiencia del oferente en implementaciones similares; factor ExplS	[(N° proyectos similares / 3) * 50 + (Años de experiencia / 10) * 50]	30%	Anexo N° 2
	Calidad de la propuesta técnica	Escala de Puntaje Satisface completamente los requerimientos especificados e incluye aportes y/o mejoras: 100 puntos. Satisface completamente las expectativas de experiencia del SAG 70 puntos. No satisface; no cumple los requerimientos solicitados: 0 puntos.	30%	Anexo N° 3
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.		Escala de Puntaje Si el SAG No requiere antecedentes o certificaciones adicionales en la oferta: 100 puntos. 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 puntos. 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 puntos.	5%	Según se solicite en foro inverso
Criterio de Sustentabilidad		Escala de Puntaje		
Evalúa la presentación de trabajadores que presenten algún				

grado de discapacidad.	Cumple: 100 puntos	5%	Anexo N° 4
Para este punto deberán demostrar a través de algún documento que acredite dicha condición del funcionario.	No cumple: 0 puntos		

9. COORDINADOR DEL CONTRATO

Ø Cargo: Jefe SubDepartamento de Operaciones

10. ANEXOS

Para el cálculo del puntaje obtenido en los criterios de evaluación, se considera lo siguiente:

10.1 ANEXO ECONÓMICO

ANEXO N° 1: ASPECTO ECONÓMICO

(Subir al portal www.mercadopublico.cl)

La Oferta Económica se debe presentar según el siguiente formato, expresada en pesos Chilenos (\$) exento de IVA:

N°	ÍTEM	VALOR EXENTO DE IVA
1	Costo mensual del Servicio de administración de Servidores para plataforma actual SAG.	
2	Valor de la hora hombre (HH) “fuera de horario” no incluida en la propuesta (actividades de complejidad mayor)	

Forma de evaluación

N°	Puntaje obtenido	Ponderador específico	Puntaje Ponderado	Nota	Ponderador General	Puntaje Criterio del
1	=(precio menor oferta / 90					

	precio oferta analizada)*100		= (Ponderador Específico * Puntaje Obtenido) /100	=Suma de cada Puntaje Ponderado	30	=(Nota Ponderador General)/100 *
2	=(precio menor oferta / precio oferta analizada)*100	10				

10.2 ANEXO TÉCNICO

ANEXO N° 2: ASPECTO TÉCNICO

(Subir al portal www.mercadopublico.cl)

Experiencia del oferente en implementaciones similares (ExpIS)

Este criterio de evaluación se determina según el número de proyectos en el marco de estas bases técnicas que el oferente haya ejecutado o este ejecutando (no indicar más de 3 proyectos), además indicar el número de años que posee trabajando en proyectos similares, dentro de los últimos 10 años.

Lo anterior será calculado con la fórmula:

$[(N^{\circ} \text{ proyectos similares} / 3) * 50 + (\text{Años de experiencia} / 10) * 50]] * \text{Ponderación.}$

Se debe presentar currículum de la empresa.

Proyectos realizados:

Nombre del Proyecto : Mandante:

Nombre Contacto : Fono Contacto:

Fecha de Inicio : / / Duración (meses):

Monto del Proyecto (U.F.) : Descripción:

Detallar cada proyecto en una hoja independiente (sacar fotocopia si se requieren hojas adicionales).

Años de Experiencia:

Nombre Empresa	Área donde se realizó el servicio en la Empresa	Nombre Proyecto	Monto del proyecto (UF)	Tiempo duración de trabajo	Contacto del lugar del trabajo realizado (Nombre y teléfono)

				Desde dd/mm/año Hasta mm/dd/año	
--	--	--	--	------------------------------------	--

10.3 ANEXO TÉCNICO

ANEXO N° 3: ASPECTO TÉCNICO

(Subir al portal www.mercadopublico.cl)

Calidad de la propuesta técnica

Analizado en relación a la propuesta técnica realizada y presentada por la empresa, según lo solicitado en estas bases de Licitación.

REQUERIMIENTO MÍNIMO	INDICAR PUNTO U HOJA DONDE CONSIDERA DETALLE TÉCNICO OFERTADO	CUMPLE	NO CUMPLE	INDICAR EL PUNTO O PÁGINA DONDE DESCRIBE EL CUMPLIMIENTO DEL REQUERIMIENTO MÍNIMO
Mantenimiento de inventario hardware y software.	Punto 2.M			
Informa SLA y se ajusta a la necesidad SAG	Punto 2.O			
Operación y Administración de las distintas plataformas existentes.	Punto 3.A			
Administración y Operación de Redes, Seguridad, sobre los distintos dispositivos de red en la plataforma.	Punto 3.B			
Operación y Administración de los distintos motores de base de datos existentes.	Punto 3.C			
Monitoreo Plataforma 7x24x365	Punto 3.D			
Indica Informes y Documentación.	Punto 3.E			
Indica Acuerdo a Protocolo de Facturación.	Punto 3.F			
Oferente Acredita que Coordinador del Equipo está	Punto 5			

Certificado				
-------------	--	--	--	--

10.4 ANEXO SUSTENTABILIDAD

ANEXO N° 4: CRITERIO DE SUSTENTABILIDAD

(Subir al portal www.mercadopublico.cl)

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.

Aspectos administrativos:

Requiere contrato escriturado	- Si
Monto Tope de la contratación	\$220.000.000

11. FORMA DE PAGO:

Se emitirá una única Orden compra una vez adjudicado, está indicando el costo de del servicio por 24 meses, no obstante la regulación se realizara mediante contrato respectivo y de acuerdo a lo expresado en Bases técnicas.

12. 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 demás, 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 612-61-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.

13. 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.

14. Reajustabilidad:

Aplica.

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

15. 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.

16. 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.

17. 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° 612-61-LQ16, para el Servicio de Administración de Plataforma de Servidores Infraestructura del Data Center Institucional en el sistema de información de compras públicas 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 COMUNÍQUESE



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
- María Gabriela Sánchez Orellana - Jefe (S) Sección Contratos - Or.OC

- Humberto Olmos Hinojosa - Jefa (S) Subdepto. Compras y Contrataciones - 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/DFB565C263686C4AFEF4ED9F1AC122A98778F6A1>