

AUTORIZA LLAMADO A LICITACIÓN PÚBLICA, APRUEBA BASES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y ANEXOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA Y DESARROLLO DE MEJORAS PARA LA VENTANILLA ÚNICA MARÍTIMA (VUMAR)", Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA Y CONTRAPARTE TÉCNICA.

VISTO: Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2000, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en los Decretos con Fuerza de Ley N° 279 y N° 343, de 1960 y 1953, respectivamente, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; en el Decreto Ley N° 557, de 1974, del Ministerio del Interior, que crea el Ministerio de Transportes; en el Decreto Supremo N° 32, de 2008, que delega facultades en el Subsecretario de Transportes y en el Decreto Supremo N° 24, de 2023, que nombra Subsecretario de Transportes a don Jorge Daza Lobos, ambos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; en la Ley N° 19.886, de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda; en la Ley N° 21.722, de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2025; en la Resolución Exenta N° 22, de 31 de enero de 2025, que aprueba Plan Anual de Compras 2025 de la Subsecretaría de Transportes y sus programas dependientes; en la Resolución Exenta N° 197, de 10 de julio de 2025, que aprueba modificación de la Resolución Exenta N° 22, de 2025, de la Subsecretaría de Transportes, por las razones que indica y en el sentido que se señala, ambas de la Subsecretaría de Transportes; en la Resolución N° 36, de 2024, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y en la Resolución N° 8, de 2025, que modifica y complementa Resolución N° 36, de 2024, ambas de la Contraloría General de la República; y en la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1° Que, de acuerdo a lo contemplado en el Plan Anual de Compras, aprobado por la Resolución Exenta N° 22, de 2025, y posteriormente modificado por medio de la Resolución Exenta N° 197, de 2025, ambas citadas en el Visto, la Subsecretaría de Transportes requiere contratar para su programa de Desarrollo Logístico el servicio de mantención, soporte, mesa de ayuda y desarrollo de mejoras para la Ventanilla Única Marítima (VUMAR).

2° Que, revisado el catálogo de productos y servicios del portal web www.mercadopublico.cl, se concluyó que el servicio requerido no se encuentra disponible en el catálogo de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública, en conformidad con lo indicado en el formulario "Antecedentes proceso de adquisición o contratación de bien o servicio", de la presente contratación, por lo que acorde con lo preceptuado en el artículo 30 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento de la Ley N° 19.886, corresponde realizar una licitación pública para la contratación del servicio indicado en el considerando anterior.

3° Que, mediante el presente acto administrativo, se aprobarán las bases de licitación y los correspondientes anexos para la contratación del servicio de mantenimiento, soporte, mesa de ayuda y desarrollo de mejoras para la Ventanilla Única Marítima (VUMAR), y se convocará al proceso concursal correspondiente.

4° Que, las bases de licitación que se aprueban por el presente acto administrativo observan los principios señalados en el artículo 2 bis de la Ley N° 19.886 y su reglamento, y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos, debiendo publicarse en el portal www.mercadopublico.cl.

5° Que, conforme se establece en las bases de licitación que por este acto se aprueban, corresponde además designar en este acto a los integrantes de la comisión evaluadora y la contraparte técnica.

6° Que, existe disponibilidad presupuestaria para la contratación de la referencia, conforme lo establecido en la Ley N° 21.722.

7° Que, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Decreto N° 661, de 2024, se realizó un análisis técnico y económico de la contratación requerida, cuyas conclusiones fueron consideradas para la elaboración de las bases de licitación.

RESUELVO:

1° AUTORIZÁSE el llamado a licitación pública para la contratación del **"SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA Y DESARROLLO DE MEJORAS PARA LA VENTANILLA ÚNICA MARÍTIMA (VUMAR)"**, a través del portal www.mercadopublico.cl.

2° APRUÉBANSE las bases técnicas, administrativas y los anexos de licitación pública para la contratación del servicio antes referido, cuyo tenor literal se transcribe íntegramente a continuación:

BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA Y DESARROLLO DE MEJORAS PARA LA VENTANILLA ÚNICA MARÍTIMA (VUMAR)"

Las presentes bases establecen los requerimientos administrativos, técnicos y económicos que regirán el proceso de licitación pública y contienen las disposiciones generales que regularán las relaciones entre la Subsecretaría de Transportes, en adelante e indistintamente, la "Subsecretaría" o "entidad licitante", y quienes proporcionen el servicio a que se refiere el presente llamado, en adelante "proveedores" u "oferentes", "adjudicatario" y "contratista", según corresponda, de acuerdo a cada una de las etapas del proceso de licitación, y en todas las materias relacionadas con el servicio que se licita.

El órgano contratante será para todos los efectos la Subsecretaría de Transportes, sin perjuicio de las labores de supervisión y coordinación de la contratación que llevará a cabo la Subsecretaría y sus programas dependientes.

1. BASES TÉCNICAS

1.1. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

1.1.1. INTRODUCCIÓN

El proceso de gestión de naves se realiza mediante medios electrónicos atendida la facilidad de acceso, eficiencia y la actualización permanente del sistema para todos los intervinientes. Dicho proceso se realiza a través de la denominada Ventanilla Única Marítima (VUMAR), cuya gestión, por lo mismo, es indefinida en el tiempo y debe tender a ser permanente e ininterrumpida. Lo anterior exige que, al término del contrato de gestión vigente, exista un nuevo contrato de prestación de servicios que asegure dicha continuidad. Adicionalmente, la presente licitación tiene por objeto ampliar la cobertura geográfica de los servicios que se contraten, incorporando a la plataforma o solución nuevos puertos que en la actualidad no acceden a ella, con la expectativa de que al

año 2026, la cobertura abarque todos los puertos del país.

Atendido lo antes expuesto, la Subsecretaría de Transportes requiere contratar el servicio de operación, mantención, soporte, mesa de ayuda y desarrollo de mejoras para la Ventanilla Única Marítima (VUMAR), cuya finalidad es entregar continuidad operacional a dicha plataforma para ejecutar las diferentes labores de atención a la nave en los procesos de transporte marítimo, tales como, pre arribo, recepción, practica, despacho y zarpe, incluyendo además, la generación de encabezados de manifiestos marítimos.

A continuación, se describe el conjunto de especificaciones técnicas para alcanzar los objetivos planteados. Sin perjuicio de ello, los oferentes podrán incluir en su propuesta técnica, elementos adicionales o ampliaciones de los requerimientos técnicos señalados en las presentes bases, que mejoren la solución propuesta y siempre que no altere el objeto de la contratación y no implique un costo adicional para la Subsecretaría, lo que será evaluado conforme a lo dispuesto en el punto 2.17 de las bases administrativas.

1.1.2. OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la contratación es establecer un servicio integral que garantice la operación, mantención y soporte continuo del aplicativo VUMAR, respondiendo a las necesidades de la industria del transporte marítimo. Esto incluye la disponibilidad de personal calificado para una mesa de ayuda dedicada y operativa 24x7, esto es, las 24 horas del día y los 7 días de la semana, que cuente, además, con un sistema de call center ante situaciones de emergencia que requieran una respuesta urgente, así como un sistema de gestión de tickets para la clasificación y resolución de incidencias. Además, se requiere el levantamiento de instancias, la realización de mantenciones preventivas, correctivas y evolutivas, así como también, cualquier mejora que contribuya a enriquecer la experiencia del usuario y el apoyo en pruebas de integración y traspaso del sistema para asegurar su continuidad operativa.

1.2. SERVICIOS REQUERIDOS

Dado lo anterior, surge la necesidad de contar con servicio de mantención para la plataforma, que dé soporte y entregue continuidad operativa a los diversos módulos que ya están en operación, para lo cual es necesario contar con un sistema de gestión de tickets y mesa de ayuda con call center apropiado a la realidad continua del tráfico marítimo portuario. Para lograr esto, se requiere de una mesa de ayuda disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana, incluyendo fines de semana y festivos, y que sea responsable y encargada de entregar soporte técnico a los usuarios, resolver y responder de forma oportuna y completa ante incidencias, problemas o fallas técnicas que puedan surgir durante la operación. Esta mesa de ayuda deberá ser capaz de garantizar la continuidad operativa de la plataforma, prevenir y evitar la recurrencia de dichas incidencias y problemas, y gestionar los tickets de mesa de ayuda que reciba clasificando de acuerdo con su nivel de complejidad. De esta manera, se busca una gestión eficiente y organizada, permitiendo un seguimiento y solución rápida y efectiva de los problemas.

Además de estos servicios, se requieren los servicios de mantención que incluyan los siguientes aspectos:

1. **Mantenciones Preventivas:** Implementar actividades regulares que aseguren el funcionamiento óptimo de la plataforma VUMAR, identificando y solucionando posibles fallos antes de que ocurran. Esto incluye la revisión y actualización de componentes del sistema, monitoreo continuo y realización de pruebas de estrés y carga. A su vez, se deberá incluir baterías de pruebas automatizadas para el continuo testeado de los componentes y módulos del sistema, a fin de asegurar su correcto funcionamiento.
2. **Mantenciones Correctivas:** Proporcionar soluciones rápidas y efectivas para corregir errores y fallos en la plataforma, asegurando que cualquier incidencia que afecte la operatividad sea resuelta de manera eficiente. Esto incluye la resolución de incidentes críticos, mayores y menores dentro de los tiempos establecidos por los SLA.
3. **Mantenciones Evolutivas:** Implementar mejoras y nuevas funcionalidades en la plataforma para adaptarse a las necesidades cambiantes del negocio y mejorar su rendimiento. Estas actividades se basan en la solicitud de la contraparte técnica y son gestionadas a través de una bolsa de horas de desarrollo predefinida.

4. **Apoyo a Pruebas de Integración:** Proveer asistencia técnica y operativa en la integración de la plataforma VUMAR con los usuarios claves enumerados en el punto 1.4, asegurando la interoperabilidad y funcionamiento coordinando los distintos módulos y componentes. Esto incluye la planificación, ejecución y validación de pruebas de integración para garantizar la cohesión y eficiencia del sistema integrado.
5. **Levantamiento de instancias en la nube:** Realizar el levantamiento de instancias en la nube para ambientes según los requerimientos indicados en el R09 del punto 1.5.2., permitiendo la realización de pruebas funcionales e integración con los distintos actores involucrados.
6. **Facilidades y Apoyo al Traspaso del Sistema:** Proveer las facilidades y el apoyo necesario para el traspaso del sistema, asegurando su continuidad operativa y el cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad establecidos.
7. **Mesa de Ayuda con Call Center (Soporte Técnico 24/7):** Proveer una Mesa de Ayuda operativa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluyendo fines de semana y festivos, para la atención de incidentes, fallas o problemas técnicos relacionados con el funcionamiento de la Plataforma de Ventanilla Única Marítima (VUMAR).
El servicio debe contar con un Call Center con personal capacitado que brinde soporte en tiempo real a todos los usuarios de la plataforma, incluidos operadores logísticos, funcionarios públicos, agencias marítimas, y otros actores relevantes.
8. **Actualización de Documentación y Material Informativo:** Cada vez que se implemente una mejora, modificación o cambio funcional en la plataforma, se deberá revisar y actualizar el material correspondiente de manera oportuna. Se deben mantener actualizados todos los documentos informativos relacionado con el uso de la Plataforma VUMAR, específicamente: Manuales de usuario y cápsulas con videos informativos.

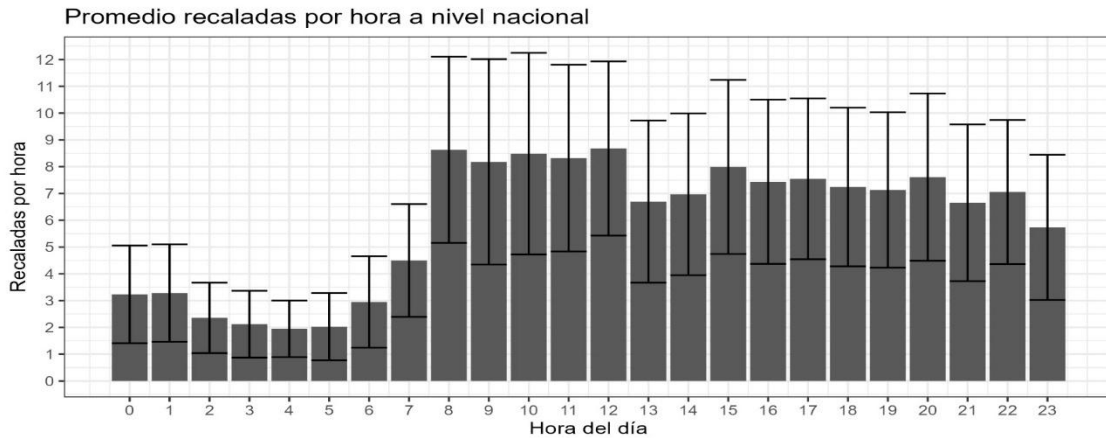
1.3.SITUACIÓN ACTUAL

En 2019 se dio inicio al diseño, desarrollo y posterior implementación de la Ventanilla Única Marítima (VUMAR por sus siglas), plataforma que tiene por objeto la recepción y despacho de naves que opera e interactúa con los diferentes organismos que participan en la actividad marítima portuaria. Actualmente, la plataforma VUMAR se encuentra en operación y en producción, y participan en ella los siguientes actores e incumbentes:

- Usuarios claves, detallados en el punto 1.4. de las presentes bases
- Puertos marítimos tanto públicos como privados.

En el contexto actual de operaciones marítimas en Chile, el gráfico adjunto ilustra el promedio de recaladas de naves extranjeras y de naves nacionales de servicio exterior por hora a nivel nacional. Como se puede observar, existe una variabilidad significativa en el número de recaladas a lo largo del día, con máximos durante las primeras horas de la mañana y nuevamente en las últimas de la tarde. Este patrón refleja la necesidad de contar con un servicio de soporte y mesa de ayuda para VUMAR que pueda responder eficientemente a la dinámica del tráfico marítimo. Dicho servicio deberá facilitar las operaciones, asegurando que los procesos de recepción y zarpe de naves se manejen de manera continua y eficaz, adaptándose a las fluctuaciones en las actividades portuarias y contribuyendo así a la optimización de los tiempos y recursos involucrados.

Promedio de recaladas de naves extranjeras y nacionales de servicio exterior a nivel nacional para el año 2024



Fuente: Elaboración propia en base a DIRECTEMAR, 2024.

En este contexto, a través de la plataforma VUMAR se realizan las siguientes actividades referenciales asociadas al proceso técnico de operación de Recepción, Despacho y Zarpe de naves asociadas al comercio exterior y doméstico:

1. **Ingreso de encabezado de manifiesto marítimo:** En el caso de naves internacionales de comercio exterior, la agencia responsable deberá ingresar la información necesaria para el encabezado de manifiesto marítimo revisado y aprobado por Aduanas.
2. **Ingreso del Prearribo:** La agencia responsable ingresa la información de prearribo acompañada de los documentos pertinentes al sistema.
3. **Revisión por Autoridades:** Las autoridades competentes, incluyendo SAG, PDI, la Autoridad Marítima (AAMM), Salud y Aduanas, revisan la documentación presentada, si la nave proviene de puerto internacional, si la nave proviene de puerto nacional y esta nave tiene servicio internacional, revisará AAMM y SAG, si la nave es un pesquero se incluye a la revisión SERNAPESCA.
4. **Solicitud de Recepción:** La agencia ingresa al sistema la solicitud de recepción de la nave.
5. **Autorización de Recepción:** La Autoridad Marítima de la Armada de Chile (AAMM) autoriza la recepción y actualiza el sistema con esta información.
6. **Solicitud de Practicaje:** La agencia ingresa una solicitud de practicaje para la maniobra de atraque.
7. **Autorización y Notificación de Practicaje:** La AAMM autoriza la solicitud de practicaje y notifica al práctico correspondiente.
8. **Maniobra de Atraque:** El práctico ejecuta la maniobra de atraque y registra la acción en el sistema.
9. **Inspección y Documentación a Bordo:** Las autoridades dependiendo si la nave proviene de puerto extranjero, o nacional van a bordo. Donde sí la nave proviene de extranjero, SAG y Salud, realizan las inspecciones pertinentes, generan y suben las actas al sistema. La AAMM registra la libre plática. Si la nave es de servicio exterior y proviene de puerto nacional solo asistirá a bordo el SAG, revisará y generará acta en el sistema, solo si este así lo notifica. Si la nave es de servicio doméstico, sólo participa la agencia.
10. **Libre Plática:** Una vez que todas las autoridades hayan dado su visto bueno a la documentación, la AAMM autoriza la Libre Plática para que la nave pueda realizar las operaciones.
11. **Solicitud de Despacho:** La agencia ingresa la solicitud de despacho en el sistema.
12. **Autorización de Despacho:** La autoridad competente revisa y autoriza la solicitud de despacho.
13. **Solicitud de Practicaje para Desatraque:** Se ingresa la solicitud de practicaje para la maniobra de desatraque.
14. **Autorización de Maniobra de Desatraque:** La AAMM autoriza la maniobra de desatraque y notifica al práctico.
15. **Autorización de Zarpe y Participación del PDI:** La AAMM y, en caso de que la nave se dirija al extranjero, PDI participa en el proceso, firmando y aceptando la declaración de zarpe, la cual se ingresa en el sistema.

16. **Despacho de la Nave:** Las autoridades competentes completan el despacho de la nave en el sistema. Si el próximo puerto es extranjero participará, además de la AAMM, la PDI, si la nave zarpa a puerto nacional solo participa la agencia de naves.
17. **Maniobra de Desatraque:** El práctico a bordo ejecuta la maniobra de desatraque y la registra en el sistema.
18. **Registro de Zarpe:** La AAMM ingresa el zarpe de la nave en el sistema, junto con las horas efectivas de operación incluyendo recepción, despacho y zarpe.

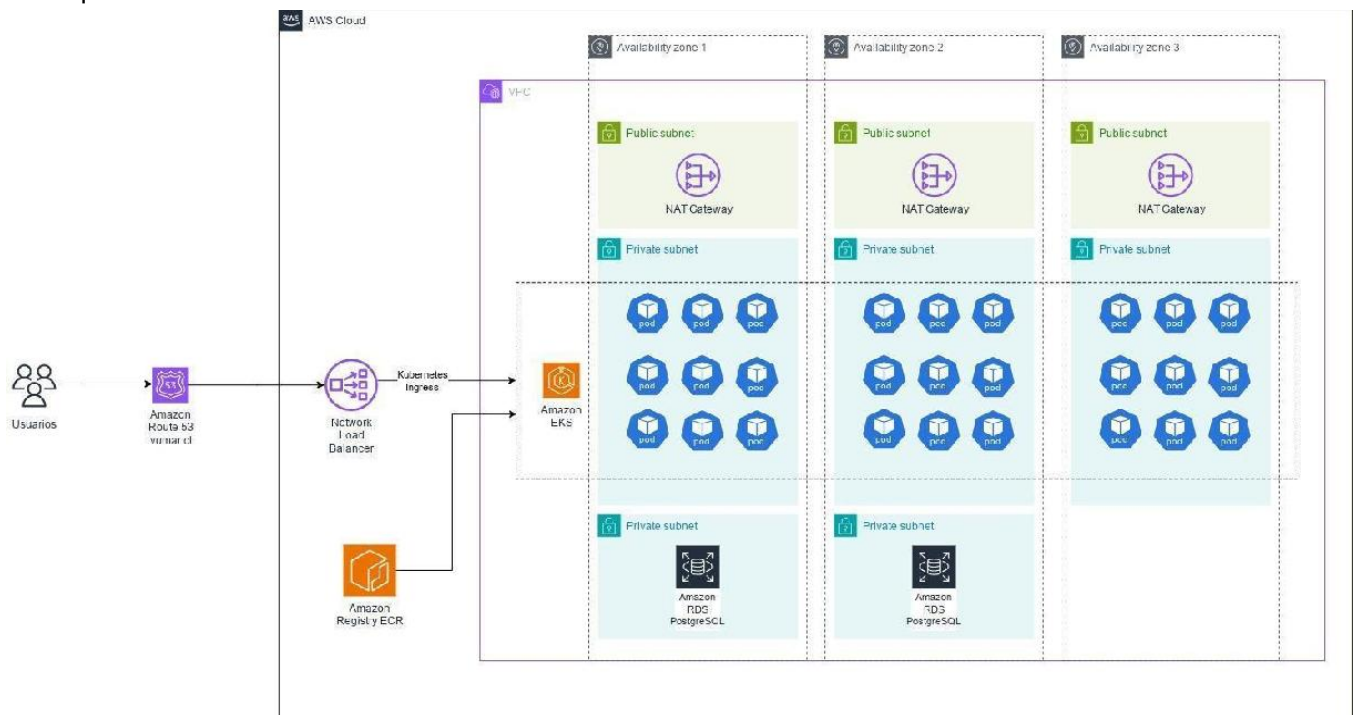
Es de especial mención que el proceso anteriormente descrito es de carácter referencial en condiciones normales de operación y tiene como fin facilitar la estimación del trabajo necesario de la mesa de ayuda.

1.3.1. ARQUITECTURA

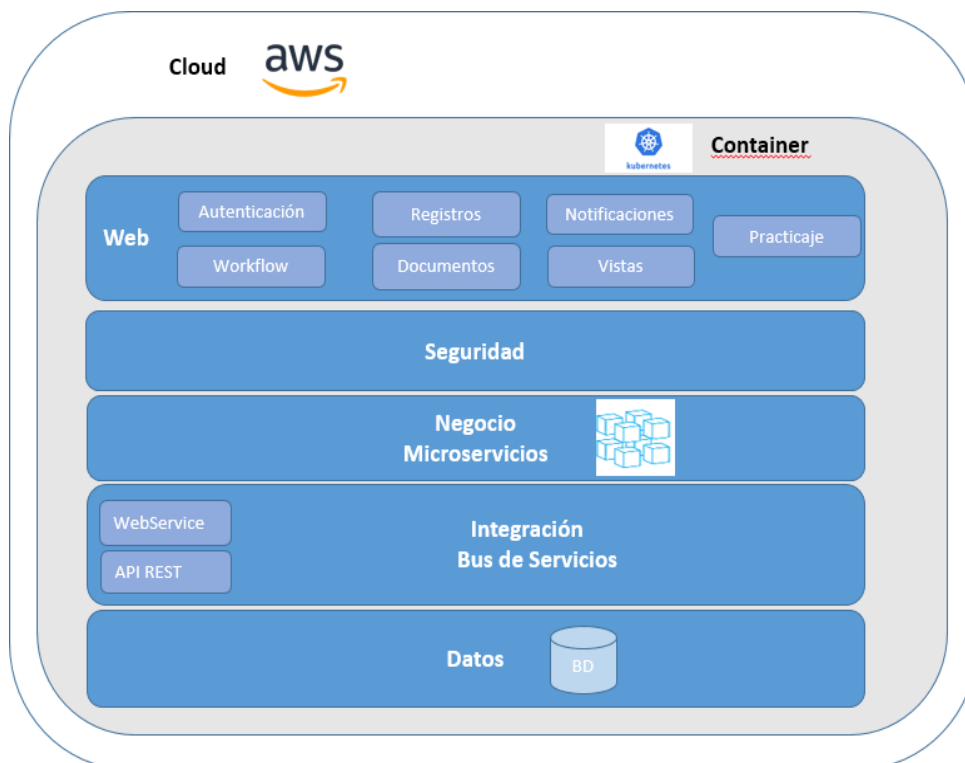
Para el cumplimiento de los requerimientos anteriores se deberá considerar la siguiente arquitectura referencial con las siguientes características, mismas que actualmente ya posee la plataforma VUMAR:

- **Amazon AWS Cloud**
- **AWS Route 53:** Servidor DNS sobre el cual se encuentra montado el dominio Vumar.cl
- **Amazon EKS:** (Elastic Kubernetes Service): Orquestación de contenedores que facilita la gestión de la implementación, el escalado y la operación de aplicaciones contenedorizadas.
- **Amazon ECR** (Elastic Container Registry): Almacenamiento y gestión de imágenes de contenedores utilizadas por Kubernetes
- **Amazon RDS PostgreSQL:** Servicio de base de datos Cloud.

Los servicios antes mencionados están relacionados bajo distintos niveles de seguridad, en entornos públicos y privados, según se describe en el siguiente esquema:



La conexión de las tecnologías y funcionalidades ya implementadas en la plataforma se describen en la siguiente figura:



La arquitectura de VUMAR se basa en SOA (arquitectura orientada a servicios) que, a su vez, se sustenta en la utilización de micro servicios. La arquitectura del sistema es la siguiente:

Servicio Cloud: Amazon AWS

Instancia Web/APP:

- Sistema operativo: Linux
- Servicio Cloud: Amazon AWS
- Instancia Web
- Servidor Web: Nginx
- Funcionalidad: Despliegue FrontEnd Angular y Web Proxy proyectos Java
- Servidor App: Wildfly
- Funcionalidad: Backend Java spring

ESB (Enterprise Service Bus)

- Sistema operativo: Linux
- Servidor ESB: WSO2
- Funcionalidad Bus de servicios integraciones, notificaciones.

Repositorio de documentos

- Almacenamiento de archivos en EFS (Encrypting File System)

Base de datos: PostgreSQL

Red: Conexión por red privada

Containers: Kubernetes

Integraciones: Servicios REST/SOAP

Dominio plataforma: vumar.cl con certificado SSL

Para la autenticación de sistema, se cuenta con integración con Clave Única. El código fuente de la plataforma se encuentra almacenado en la herramienta para el control de versiones Git.

1.3.2. REQUERIMIENTOS DE DIMENSIONAMIENTO Y GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE

El oferente deberá considerar que la plataforma, una vez en operación a nivel nacional,

atenderá un volumen estimado de 16.300 naves por año (DIRECTEMAR, 2024). Cada nave gestionará en promedio 4 solicitudes y, asociadas a dichas solicitudes, se generarán hasta 21 invocaciones de webservices por nave aproximadamente, lo que equivale a un total cercano a 342.300 invocaciones anuales.

Durante las horas de mayor actividad se proyecta un máximo de 12 recaladas por hora, lo que representa un peak de aproximadamente 252 invocaciones de webservices por hora, dependiendo del estado de los trámites. El oferente deberá dimensionar la infraestructura considerando esta carga transaccional máxima y garantizar que el tiempo de respuesta por invocación sea inferior a 2 segundos en el 95 % de los casos. Adicionalmente, cada nave entregará en promedio 14,6 documentos digitales, cuyo eso varía aproximadamente entre 20 y 1200 KB. Esto representa un total anual estimado de 237.980 documentos. A este volumen deberá sumarse un crecimiento aproximado de 38 GB anuales en datos operacionales y de auditoría, por lo que el oferente deberá proponer una infraestructura adecuada para absorber el crecimiento de la información.

La retención mínima de esta información será de 5 años, debiendo el oferente proponer mecanismos de almacenamiento y políticas de ciclo de vida que optimicen costos sin afectar la disponibilidad y seguridad de la información.

El servicio deberá garantizar alta disponibilidad mediante la operación en al menos dos zonas de disponibilidad, contar con mecanismos de escalabilidad automática que permitan absorber incrementos de carga tanto transaccional como documental, y contemplar medidas de seguridad tales como cifrado de datos en tránsito y en reposo, aislamiento de red (VPC/Subredes) y gestión segura de credenciales y secretos.

Las integraciones con sistemas externos se realizan mediante servicios web en protocolos REST, que se disparan en las etapas de creación, aprobación, ejecución y cierre de cada solicitud. El oferente deberá dimensionar adecuadamente los recursos de cómputo, almacenamiento, red y seguridad para garantizar el cumplimiento de estos requerimientos.

1.3.3. CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE LOS SERVIDORES E INFRAESTRUCTURA EN LA NUBE

Al momento de la publicación de las presentes bases de licitación, y en el contexto de operación en las regiones del BíoBío y Coquimbo, la infraestructura utiliza Amazon Web Services (ASW) en la región US East (N. Virginia), operando sobre dos entornos independientes:

1. Producción
2. Preproducción / Testing

Cada entorno está compuesto por la siguiente configuración de servicios y capacidades:

- Orquestación de contenedores mediante Amazon EKS, con un clúster activo y un nodo híbrido por mes.
- Cómputo provisto por tres instancias Amazon EC2 t3.xlarge (4 vCPU, 16 GB RAM, 128 GB de almacenamiento EBS cada una, sistema operativo Linux, uso constante al 100 %, sin monitoreo habilitado).
- Base de datos en Amazon RDS for PostgreSQL, con una instancia db.m1.xlarge en despliegue Multi-AZ, 512 GB de almacenamiento SSD gp2 y 1.024 GB adicionales para respaldo.
- Seguridad perimetral mediante AWS Web Application Firewall (WAF), con 5 Web ACL y 10 reglas por ACL.
- Balanceo de carga mediante Application Load Balancer (ALB), integrado con el WAF.
- Resolución de nombres de dominio mediante Amazon Route 53, con una zona hospedada.
- Conectividad segura mediante VPN Connection, con 1 conexión activa, 22 días hábiles al mes y 1 subred asociada.

1.4. USUARIOS CLAVES DE LA PLATAFORMA VUMAR

Se consideran usuarios claves de la plataforma aquellos que actualmente la utilizan o tienen previsto utilizarla, aquellos que identifican beneficios en sus resultados y aquellos que influyen o condicionan su implementación. Como usuarios claves no sólo se incluyen personas o entidades, sino también los sistemas adyacentes que pueden influir en la solución informática requerida.

- **Subsecretaría de Transportes (Entidad):** Es el servicio público que ha dispuesto se lleve a cabo el presente proyecto. La Subsecretaría es la contraparte técnica del servicio de mantención, soporte, mesa de ayuda y desarrollo de mejoras de esta plataforma para realizar las validaciones respecto de los reportes y avances obtenidos del servicio.
- **DIRECTEMAR:** La Dirección General del Territorio Marítimo y de Marina Mercante, es el organismo de alto nivel dependiente de la Armada de Chile que tiene por misión cautelar el cumplimiento de las leyes y acuerdos internacionales vigentes. En lo que concierne al ámbito de las presentes bases de licitación, a la DIRECTEMAR le corresponde aprobar y monitorear las actividades de atención de las naves.
- **Agente de Naves (Entidad y sistema adyacente):** Esta entidad podrá hacer uso de las herramientas disponibles en el módulo respectivo, para realizar solicitudes correspondientes a su rol (solicitudes de practicaje, registro de hora de zarpe, notificar cambios de ruta, etc).
- **Empresa Portuaria (Entidad y Sistema adyacente):** Las empresas portuarias podrán consultar y actualizar información asociada a la planificación naviera en el sistema, mediante web services (integrados a través de APIs REST, WS SOAP u otro) o a través del sitio web de la plataforma VUMAR.
- **Operador Portuario (Entidad y Sistema adyacente):** Las funcionalidades y alternativas de uso e integración ofrecidas por VUMAR a los terminales portuarios son similares a las que poseen las empresas portuarias.
- **Servicio Nacional de Aduanas (Entidad y Sistema adyacente):** Es el organismo público encargado de fiscalizar las mercancías que entran o salen del territorio chileno. El objetivo de este servicio con el uso de VUMAR, es poder dotarlo de medios electrónicos para que pueda realizar las tramitaciones de su competencia a través de la ventanilla.
- **Policía de Investigaciones de Chile (PDI) (Entidad y sistema adyacente):** Entidad responsable de las regulaciones migratorias, en específico sobre tripulantes y pasajeros de los buques. PDI posee el sistema Control Migratorio.
- **Sistema Integrado de Comercio Exterior (SICEX) (Sistema adyacente):** es un sistema de ventanilla única que facilita a los usuarios la tramitación ante el Servicio Nacional de Aduanas –SNA- y otros Servicios Públicos, como el Servicio Agrícola y Ganadero –SAG- y el Servicio Nacional de Pesca –SERNAPESCA-. Este sistema permitirá generar las integraciones con los servicios públicos antes nombrados.
- **Servicio Agrícola y Ganadero (SAG):** Entidad responsable de inspecciones fitosanitarias y zoonosanitarias a la nave y a la carga al momento de recepción.
- **Ministerio de Salud (MINSAL):** Entidad responsable de inspecciones y certificación sanitaria a la nave y tripulación al momento de recepción. Poseerá un perfil de servicio público validador.
- **Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA):** Entidad responsable de inspeccionar naves pesqueras. Poseerá un perfil de servicio público validador.

- **Ministerio del Interior:** Entidad responsable del control fronterizo y el movimiento de pasajeros por el territorio marítimo en el país.

La plataforma, además de trabajar con los Usuarios Claves mencionados anteriormente, interactúa también con los siguientes perfiles, que reflejan la diversidad de actores públicos y privados involucrados en el proceso marítimo-portuario. Estos perfiles han sido definidos en función de las competencias y atribuciones de los distintos servicios públicos que participan en la Ventanilla Única Marítima (VUMAR), permitiendo una gestión más eficiente, coordinada y segura de la información. De esta forma, cada institución puede acceder, ingresar o validar datos de acuerdo con su rol, resguardando la trazabilidad de las operaciones y fomentando la interoperabilidad entre organismos del Estado. Actualmente existen los siguientes perfiles:

Perfil	Descripción
Administrador General de VUMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Crear, editar y eliminar usuarios administradores. - Crear, editar y eliminar perfiles de usuarios. - Reportar errores del sistema. - Crear, editar, enviar y subir documentos. - Generar, revisar y enviar reportes.
Analista de VUMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a trámites. - Crear, editar, anular solicitudes. - Generar, revisar y enviar reportes.
Analista Soporte Técnico de VUMAR	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a trámites. - Crear, editar, anular y eliminar solicitudes. - Generar, revisar y enviar reportes.
Administrador de la institución Participante	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a trámites. - Crear, editar y eliminar usuarios de su institución. - Crear, editar y eliminar perfiles de usuarios.
Usuario SAG	<ul style="list-style-type: none"> - Crear, editar solicitudes de actas de inspección. - Validación de documentos asociados a la carga en operaciones internacionales. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario SNA	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar documentación asociada a la carga de la nave. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario MINSAL	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar documentación asociada al estado sanitario de las operaciones. - Generar acta de recepción sanitaria. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario PDI	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar o rechazar solicitudes de cambio de agencia o declaración de zarpe internacional. - Aprobar documentación asociada a los procesos migratorios. - Visualizar shorepass. - Realizar seguimiento a trámites.

Usuario SERNAPESCA	- Aprobar documentación asociada a naves pesqueras internacionales. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario de Puertos	- Consulta y actualización de información de planificación portuaria. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario de Autoridad Marítima	- Aprobar documentación asociada a la nave. - Aprobar, rechazar solicitudes de recepción, despacho, practicaje. - Aprobar Libre Plática. - Crear, editar solicitudes pre-arribo, recepción, practicaje, despacho. Realizar seguimiento a trámites.
Usuario de Práctico	- Informar detalle de maniobra después de su ejecución. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario de Recaudaciones DGTM	- Editar información ingresada por AAMM. - Realizar seguimiento a trámites.
Usuario de consulta	- Realizar seguimiento a trámites

Sin perjuicio de lo anterior, se estima la necesidad de ampliar la cantidad y alcances de estos perfiles a medida que se vayan integrando nuevos requisitos de operatividad.

1.5. REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA, Y DESARROLLO DE MEJORAS DE LA PLATAFORMA VUMAR

1.5.1. EQUIPO DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

El equipo de trabajo que presente el proveedor deberá estar conformado, al menos, por los siguientes roles y perfiles. El Jefe de Proyecto y Técnico nivel 3 deberán corresponder a personas distintas. Se permitirá la complementariedad entre el equipo de mesa de ayuda y soporte, y el equipo de mantención, siempre y cuando se garantice la disponibilidad y capacidad para cumplir con las responsabilidades de ambos equipos:

- 1. Jefe de Proyecto:** Responsable de planificar, controlar y coordinar el proyecto y los recursos a su cargo; de optimizar y maximizar el valor del entregable; de integrar los esfuerzos de las distintas áreas y recursos del proyecto; de comunicar de forma transversal las acciones y avances del proyecto; de administrar los recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros del proyecto; de gestionar a los integrantes del equipo de trabajo propuesto y de cumplir los acuerdos definidos en conjunto con la Contraparte Técnica. Asimismo, será responsable de dar irrestricto cumplimiento a la metodología definida en las presentes bases para la ejecución del servicio que se requiere contratar. Debe tener presencia nacional.

Requisitos:

- a) Título profesional de una carrera de, a lo menos, ocho semestres de duración otorgado por una Universidad o Instituto Profesional, otorgado por alguna institución chilena acreditada o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. Experiencia: Debe tener, al menos, 3 años liderando proyectos asociados al rubro marítimo, logístico, y del comercio exterior. Deseable 3 años liderando proyectos de mantención, soporte y mesa de ayuda de plataformas.
- b) Certificaciones: Deseable certificaciones en gestión de proyectos, como por ejemplo PMI, PRINCE2 o AgilePM. También es deseable certificaciones en gobernanza y gestión de servicios TI, como por ejemplo ITIL o COBIT.

Equipo para Mesa de Ayuda, Soporte:

- 2. Técnico nivel 3:** Responsable de gestionar la infraestructura tecnológica, tanto física como lógica, asegurando y garantizando el correcto funcionamiento de los procesos a su cargo: BB.DD, sistemas operativos, ambientes Web, arquitectura de datos, y entornos según los requerimientos indicados en el R09 del punto 1.5.2. Debe garantizar que la infraestructura que soporta todas las aplicaciones de los sistemas y servicios se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento.

Requisitos:

- a) Título técnico o profesional en un campo relacionado con la tecnología de la información, la informática o una disciplina afín, con una duración mínima de seis semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. Experiencia: 2 años como técnico de nivel 2 o superior.

- 3. Técnico nivel 2:** Responsable de que el desarrollo informático esté correctamente basado en el levantamiento previo de información y que la herramienta o solución que se proponga funcione correctamente. Encargado de realizar las correcciones a errores del aplicativo, implementar baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración, e2e, de carga y estrés, así como de realizar las pruebas necesarias en ambiente QA.

Requisitos:

- a) Título técnico o profesional en un campo relacionado con la tecnología de la información, informática o una disciplina afín, con una duración mínima de cinco semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. Experiencia: 2 años de experiencia como técnico de nivel 1 o superior. Experiencia como desarrollador fullstack. Debe contar con experiencia comprobada desarrollando baterías automatizadas, de pruebas unitarias, de integración, e2e, de carga y estrés, utilizando herramientas para estos fines, tales como: Jest, Mocha, Karma, Selenium, RestAssured, Cypress, Playwright, JMeter o Gatling.

- 4. Técnico nivel 1:** Responsable de la atención directa a los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación. Proporciona soporte inicial, orientación al usuario, y permite resolver problemas básicos.

Requisitos:

- a) Título técnico o profesional en un campo relacionado con la tecnología de la información, informática, logística, comercio exterior, rubro marítimo, o una disciplina afín, con una duración mínima de cinco semestres, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. Experiencia: un año como técnico de nivel 1 en servicios de soporte y mesa de ayuda, resolviendo tickets de bajo nivel y de orientación al usuario, y conocimientos sobre el proceso de recepción y despacho de naves.

- 5. Gestor de ticket.** Responsable de administrar y hacer seguimiento a los tickets levantados, presentando de forma periódica los avances, asignación de recursos y planificación para resolver los errores e incidencias identificadas.

Requisitos:

- b) Título técnico o profesional en administración, ingeniería industrial, gestión de servicios, tecnología de la información o una disciplina afín, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. Experiencia en gestión de tickets y en supervisión de equipos o

roles de coordinación.

Equipo para Mantenición:

- 6. Ingeniero de Software:** Responsable del mantenimiento del software de la plataforma. Debe implementar nuevas funcionalidades y mejoras, asegurando que el software esté alineado con los requisitos del negocio y las mejores prácticas de desarrollo. Debe ser un perfil desarrollador fullstack, con experiencia en Angular y Springboot.

Requisitos:

- c) Título profesional en Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática o una disciplina afín, otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. También se considerarán candidatos con títulos en otras disciplinas, siempre que acrediten al menos 4 años de experiencia específica en el desarrollo de software, mediante contratos, certificados laborales u otros documentos que indiquen claramente funciones desempeñadas, tecnologías utilizadas y duración.

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en desarrollo de software utilizando angular para front-end y springboot para back-end, y conocimientos de PostgreSQL. Debe tener experiencia de trabajo en la metodología que proponga el oferente.

- 7. Analista de QA:** El Analista de QA es responsable de realizar pruebas de calidad en el software desarrollado. Debe garantizar que el software cumpla con los requisitos y estándares de calidad, identificar y documentar errores, y trabajar con los desarrolladores para resolverlos. A su vez, debe ser capaz de desarrollar e implementar baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración, e2e, de carga y estrés.

Requisitos:

- a) Título profesional en Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática, o una disciplina afín otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. También se considerarán candidatos con títulos en otras áreas si tienen experiencia acreditable en pruebas de software y aseguramiento de la calidad.
- b) Experiencia: Deseable dos años de experiencia en aseguramiento de la calidad de software o en roles de pruebas de software, con experiencia en la ejecución de pruebas manuales y automatizadas, y un enfoque en identificar y documentar defectos. A su vez, deberá contar con experiencia comprobada desarrollando baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración, e2e, de carga y estrés, utilizando herramientas para estos fines, tales como: Jest, Mocha, Karma, Selenium, RestAssured, Cypress, Playwright, JMeter o Gatling.

- 8. Especialista en integración continua (DevOps):** Responsable de gestionar los pipelines de integración, entrega continua y datos. Debe asegurar que las nuevas versiones del software se desplieguen de manera eficiente y sin interrupciones, mantener la infraestructura de automatización y coordinar con los equipos de desarrollo, datos y operaciones para mejorar los procesos de entrega. Debe contar con certificación DevOps.

Requisitos:

- a) Título profesional en Ingeniería de Software, Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática o una disciplina afín otorgado por una Universidad o Instituto Profesional chileno o por una institución extranjera. En este último caso, el título debe estar validado en Chile por la institución que corresponda. También se considerarán candidatos con títulos en otras áreas si tienen experiencia acreditable en DevOps e integración continua.
- b) Experiencia: Deseable un año de experiencia en roles de DevOps, específicamente en la gestión de pipelines de integración y entrega continua.

Experiencia con herramientas y tecnologías de automatización como Jenkins, GitLab CI/CD, Docker, Kubernetes, y conocimientos en la administración de entornos en la nube como AWS. Se valora la experiencia en la colaboración con equipos de desarrollo y operaciones para mejorar los procesos de entrega y despliegue de software.

Cabe destacar que, **al momento de ofertar**, se debe incluir la información de los siguientes perfiles:

- A. Jefe de Proyecto
- B. Ingeniero de Software
- C. Analista QA

Al momento de contratar, se solicitará la información asociada a los siguientes perfiles:

- A. Técnico nivel 3
- B. Técnico nivel 2
- C. Técnico nivel 1
- D. Gestor de Tickets
- E. Especialista en integración continua (DevOps)

Para el caso del Jefe de Proyecto, el oferente declarará en la propuesta técnica si cuenta con las certificaciones deseables o no. En el evento que el personal propuesto cuente con alguna de las certificaciones mencionadas en el presente punto, se deberá adjuntar los documentos que lo acrediten.

El reemplazo de algún integrante del equipo de trabajo del contratista deberá informarse a la contraparte técnica, quien lo aceptará siempre que el reemplazante sea un experto, técnico o profesional de nivel, experiencia y certificación igual o superior al reemplazado.

En el evento que un integrante del equipo de trabajo del contratista se viere afectado por alguna causal de inhabilidad, incompatibilidad o prohibición establecida en las disposiciones legales o reglamentarias que lo imposibiliten para continuar participando en la ejecución del servicio o por enfermedad u otra causa grave, así como si este se encontrara en uso de sus feriados legales, administrativos y/o vacaciones, de tal forma que este no pueda seguir participando en la ejecución del mismo, sea de manera permanente o temporal, el contratista deberá proceder a su reemplazo, cualquiera que sea la etapa de desarrollo del servicio en que esta situación se suscitare. En tal caso, regirá la misma condición establecida en el párrafo precedente.

1.5.2. REQUERIMIENTOS GENERALES

Requerimientos a nivel de Soporte y Mesa de Ayuda

Identificación	R01
Nombre	Gestión de tickets
Objetivo	Debe contar con un sistema de gestión de tickets para soporte que organice y priorice las solicitudes e incidentes de manera eficiente, asegurando una resolución ágil y efectiva. Describir sistema de gestión de tickets para soporte.

Descripción	<p>Es necesario contar con un sistema de gestión de tickets que permita organizar las solicitudes e incidentes de manera organizada, con una alta agilidad en la resolución de estos.</p> <p>Deberá contar como mínimo, con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar incidencia (asignar ID ticket). • Asignación prioridad (alta, media, baja). • Asignación responsable. • Seguimiento al ticket. • Atención multicanal. 										
Identificación	R02										
Nombre	Mesa de ayuda y niveles de servicio										
Objetivo	Definir mesa de ayuda (número de personas y horas semanales) y de acuerdo al nivel de servicio (SLA por sus siglas en inglés)										
Descripción	<p>Es necesario contar con una mesa de ayuda que brinde un servicio de primer contacto y acompañamiento al usuario que derive en una rápida atención al usuario resolviendo su requerimiento lo más pronto posible, a través de un Sistema de Gestión de Tickets descrito en R01. La composición del equipo de mesa de ayuda queda a propuesta del adjudicatario, sin embargo, debe asegurar una atención al usuario 24x7, tanto en la creación de tickets como en la resolución de incidencias y cumpliendo con los plazos establecidos en los SLA.</p> <p>El proceso de diagnóstico y resolución de incidencias debe contemplar un acompañamiento continuo al usuario durante toda la atención. En este sentido, resulta obligatorio que la Mesa de Ayuda disponga de un servicio telefónico de atención de llamadas para la gestión de incidencias, el cual deberá estar siempre disponible como canal principal. Este servicio podrá complementarse con otros medios de comunicación, tales como videollamadas, mensajería instantánea o equivalentes, con el propósito de facilitar la recopilación de antecedentes, agilizar la resolución del problema y otorgar seguridad al usuario respecto de que su requerimiento está siendo atendido. Dicho procedimiento se encuentra descrito en el punto 1.5.3</p> <p>Esta mesa debe, contener los siguientes perfiles:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rol</th> <th>Descripción cargo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Proyecto</td> <td>Persona responsable del proyecto</td> </tr> <tr> <td>Técnico nivel 1</td> <td>Técnicos de atención directa a usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.</td> </tr> <tr> <td>Técnico nivel 2</td> <td>Personal de operaciones con perfil de desarrolladores y analistas nivel senior</td> </tr> <tr> <td>Técnico nivel 3</td> <td>Personal de infraestructura y plataforma de ambientes cloud.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Todos los tickets tienen un tiempo máximo de registro de 15 minutos desde el fin de llamada o notificación. Los niveles de servicio esperados son:</p>	Rol	Descripción cargo	Jefe de Proyecto	Persona responsable del proyecto	Técnico nivel 1	Técnicos de atención directa a usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.	Técnico nivel 2	Personal de operaciones con perfil de desarrolladores y analistas nivel senior	Técnico nivel 3	Personal de infraestructura y plataforma de ambientes cloud.
Rol	Descripción cargo										
Jefe de Proyecto	Persona responsable del proyecto										
Técnico nivel 1	Técnicos de atención directa a usuarios a través de los diferentes canales de comunicación.										
Técnico nivel 2	Personal de operaciones con perfil de desarrolladores y analistas nivel senior										
Técnico nivel 3	Personal de infraestructura y plataforma de ambientes cloud.										

	Tipo de Servicio	Tiempo máximo	Descripción
	Registro del ticket en el sistema.	<= 15 minutos desde el contacto del usuario	Tiempo máximo desde que el usuario realiza el contacto hasta que se registra el ticket.
	Acompañamiento y comunicación inicial al usuario.	Inmediata, durante el contacto o a más tardar en 15 minutos	La mesa de ayuda deberá brindar confirmación de recepción y canal de seguimiento.
	Atención de tickets críticos.	<= 15 min desde el registro del ticket	Aplicable cuando el incidente involucra, paralización, o riesgo de incumplimiento normativo.
Identificación	R03		
Nombre	Soporte plataforma		
Objetivo	Ejecutar tareas correctivas al aplicativo en el ambiente QA, capacitación y productivo.		
Descripción	<p>Como parte de las tareas de Soporte se debe considerar la corrección de errores del aplicativo durante el plazo de ejecución de la contratación. Se entenderá como errores del aplicativo cualquier desviación a los requerimientos funcionales asociados a VUMAR, sean heredados o no, los cuales serán entregados al contratista por la contraparte técnica luego de iniciada la ejecución de los servicios. Además, se debe considerar también la actualización a las últimas versiones de los componentes del sistema. Ejemplos: última versión de kubernetes.</p> <p>Los requerimientos técnicos necesarios para lograr un adecuado entendimiento de la arquitectura y lenguajes se encuentran en el punto 1.3.1.</p>		
Identificación	R04		
Nombre	Apoyo a pruebas de integración		
Objetivo	Apoyar a pruebas de integración con puertos y servicios públicos.		
Descripción	<p>Es necesario contar con apoyo para pruebas de integración de la plataforma con otros sistemas, tanto en puertos como servicios públicos, los cuales participan en los procesos de atención a la nave. Estos apoyos contemplan los ajustes necesarios a los servicios de integración durante la ejecución del proyecto para mantener la operatividad de estas, sean nuevos campos a incorporar, desviaciones respecto a las historias de usuario y sus criterios de aceptación, así como validaciones automatizadas de los servicios enviados y recibidos acorde a las especificaciones de los diseños de estas.</p>		

Requerimientos a nivel de Mantenimiento

Identificación	R05			
Nombre	Mantenciones Correctivas			
Objetivo	Refiere al servicio que efectivamente soluciona los problemas técnicos y ejecuta mantenciones correctivas para corregir errores del sistema en los ambientes QA, capacitación y productivo.			
Descripción	El contratista deberá garantizar la resolución técnica de los incidentes clasificados en el sistema de gestión de tickets, asegurando diagnóstico, aplicación de correcciones, verificación de funcionamiento y documentación técnica cuando corresponda.			
	La respuesta inicial corresponde al tiempo desde el registro del ticket hasta que un técnico del nivel correspondiente asume activamente el caso. El diagnóstico inicial implica la identificación preliminar de la causa del problema y definición de un plan de acción. La resolución implica la implementación efectiva de la solución técnica, verificación de funcionamiento y cierre del ticket en el sistema.			
	Los SLA respectivos corresponden a los siguientes:			
	Tipo de Incidente	Tiempo máximo de respuesta inicial	Tiempo máximo de diagnóstico inicial	Tiempo máximo de resolución
	Incidente crítico	<= 15 minutos	<= 30 minutos	<= 15 minutos desde el registro del ticket.
	Incidentes complejos	<= 30 minutos	<= 60 minutos	<= 8 horas
	Incidentes Normales	<= 30 minutos	<= 60 minutos	<= 3 horas
Incidentes Simples	<= 30 minutos	<= 60 minutos	<= 1 hora	
Tiempo de Resolución de Problemas Recurrentes	No aplica	No aplica	<= 72 horas desde la validación como recurrente por parte del jefe de proyecto, técnico correspondiente, contraparte técnica, o a quien este designe.	
Identificación	R06			
Nombre	Mantenciones Preventivas (cada dos meses)			
Objetivo	Implementar actividades preventivas para evitar fallos y optimizar el rendimiento del sistema.			

Descripción	<p>Se requieren mantenciones preventivas para garantizar la operación continua y eficiente de la plataforma VUMAR. Estas actividades están diseñadas para identificar y solucionar posibles fallos antes de que ocurran, optimizando así el rendimiento del sistema y reduciendo el riesgo de interrupciones. Las actividades incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, mantenimiento y expansión de baterías de pruebas de automatizadas tanto de frontend, backend, base de datos, e integraciones entre módulos y entre servicios públicos, para validar cada uno de los requerimientos funcionales. • Revisión y actualización regular de los componentes del sistema. • Supervisión continua del rendimiento y capacidad del sistema, con generación de alertas en caso de detectar anomalías. • Ejecución de pruebas de estrés y carga para evaluar la capacidad del sistema y documentar los resultados para futuras optimizaciones. <p>Mantener la documentación técnica del sistema actualizada y disponible para el equipo de soporte y usuarios clave.</p>
Identificación	R07
Nombre	Mantenciones Evolutivas
Objetivo	Implementar mejoras y nuevas funcionalidades en el sistema a solicitud de la Subsecretaría de Transporte.
Descripción	<p>Las mantenciones evolutivas se enfocan en desarrollar y agregar nuevas funcionalidades a la plataforma VUMAR para mejorar su rendimiento y adaptarse a las nuevas necesidades del negocio. Estas mantenciones no solo corrigen errores, sino que también optimizan el sistema y lo preparan para futuros desafíos. El proceso incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y análisis de solicitudes de mejoras de la Subsecretaría de Transporte. • Estimación de horas y recursos necesarios para implementar cada mejora. • Desarrollo y pruebas de las nuevas funcionalidades. • Validación técnica por la contraparte técnica o quien éste designe. • Actualización de la documentación del sistema y de usuario. • Comunicación de los cambios a todos los usuarios afectados.
Identificación	R08
Nombre	Migración de Instancias
Objetivo	Realizar la migración de instancias en la nube asegurando la mínima interrupción del servicio y la integridad de los datos.
Descripción	<p>El oferente deberá presentar, como parte de su propuesta técnica, un plan detallado que describa las medidas y mecanismos que garantizarán la portabilidad, interoperabilidad y continuidad operacional de la solución, independientemente del proveedor de servicios de nube utilizado.</p> <p>El plan deberá incluir, como mínimo:</p> <p>Compatibilidad tecnológica: Descripción de cómo la arquitectura propuesta asegura la interoperabilidad con los servicios públicos integrados y otros sistemas externos, sin dependencia exclusiva de servicios propietarios de un único proveedor de nube.</p> <p>Estrategia de migración: Procedimientos, herramientas y plazos estimados para realizar una migración total o parcial de la solución a otro proveedor de nube,</p>

	<p>en caso de ser requerido, con un tiempo de indisponibilidad máximo aceptable de 4 horas para servicios críticos y 24 horas para servicios no críticos.</p> <p>Mitigación de dependencias: Identificación de componentes, librerías o servicios propietarios del proveedor de nube seleccionado, y propuesta de alternativas o planes de sustitución que permitan mantener la operatividad del sistema ante la imposibilidad de continuar con dicho proveedor.</p> <p>Pruebas de portabilidad: Compromiso de ejecutar al menos una prueba de migración controlada durante el período contractual, documentando resultados y ajustes requeridos.</p>
Identificación	R09
Nombre	Levantar Ambientes, QA, Capacitación, y Producción
Objetivo	Crear y configurar ambientes de, QA, Capacitación, y producción.
Descripción	<p>Es necesario levantar y configurar los ambientes, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Diseño y configuración de los ambientes. ● Instalación y configuración de todos los componentes necesarios. ● Verificación de la integridad y funcionalidad de los ambientes levantados. ● Documentación detallada del proceso y configuración de los ambientes. ● Planificación de la migración de datos a los nuevos ambientes si es necesario. <p>Se entenderá como ambiente de QA, aquel en donde el equipo, tanto del contratista, como de la Subsecretaría, o a quien esta designe, podrán cargar los desarrollos realizados, y ejecutar las pruebas necesarias, tanto automatizadas como manuales, para validar los desarrollos ejecutados.</p> <p>Se entenderá como ambiente de capacitación, aquel donde el equipo, tanto del contratista, de la Subsecretaría, o a quien esta designe, podrá realizar capacitaciones a nuevos usuarios, sin afectar los entornos de producción.</p> <p>Se entenderá como ambiente de producción, aquel donde los usuarios finales utilizarán la plataforma.</p>
Identificación	R10
Nombre	Validar Implementación de instancias en la nube
Objetivo	Asegurar que las instancias en la nube implementadas cumplen con los requisitos funcionales y de rendimiento esperados.
Descripción	<p>Se requiere un proceso de validación exhaustivo que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realización de pruebas de funcionalidad y rendimiento. ● Verificación de la configuración y seguridad de las instancias en la nube. ● Documentación de los resultados de las pruebas. ● Corrección de cualquier desviación encontrada durante la validación. ● Comunicación de los resultados de la validación a las partes interesadas.
Identificación	R11

Nombre	Traspaso y migración de servicios cloud a nuevo proveedor tras el cierre del proyecto
Objetivo	Al cierre del proyecto, será necesario entregar las credenciales para las instancias en la nube, para así migrar o traspasar todos los servicios cloud al nuevo proveedor para asegurar la continuidad operativa del sistema sin interrupciones.
Descripción	<p>Se deberá realizar el traspaso o migración de todos los componentes críticos del sistema a un nuevo proveedor de servicios cloud, asegurando que la operación del sistema continúe sin interrupciones. Los componentes a migrar incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Cloud: Migrar todos los servicios cloud utilizados en la operación del sistema, asegurando su configuración y operatividad en el nuevo entorno. • Instaladores y Contenedores: Migrar todos los instaladores, contenedores y middleware utilizados en el sistema, incluyendo pero no limitándose a WSO2, APIs y otros componentes críticos. • Código Fuente: Proveer y migrar el código fuente del sistema, asegurando que este compile y funcione correctamente en el nuevo entorno. • Backup de Bases de Datos: Realizar y migrar respaldos completos de todas las bases de datos, garantizando que la integridad y disponibilidad de los datos se mantenga durante y después de la migración. <p>La migración debe garantizar integridad de datos, minimización de tiempo de inactividad, verificación post-migración y documentación completa. El equipo del contratista será responsable de la ejecución y coordinación con el nuevo proveedor, lo que será supervisado por la contraparte técnica.</p>
Identificación	R12
Nombre	Mantenimiento y/o expansión de conexión de túnel S2S (Site-to-Site) con instituciones públicas
Objetivo	Asegurar la integración segura entre VUMAR y las instituciones públicas mediante una conexión de túnel S2S, garantizando la continuidad operativa y el intercambio de información crítica.
Descripción	Actualmente sólo se encuentra implementado un túnel S2S con PDI, sin embargo, en casos de que otras instituciones requieran este tipo de conexiones, el contratista deberá realizar las compras necesarias.
Identificación	R13
Nombre	Adquisición de bases de datos de naves y empresas
Objetivo	Asegurar la disponibilidad actualizada de datos de naves y empresas (operadores, armadores, navieras, y agencias) para la plataforma VUMAR.
Descripción	<p>El contratista deberá adquirir la data de naves y empresas para mantener actualizada la información con la cual se alimenta VUMAR. Deberá desarrollar las funcionalidades necesarias para consultar la data, así como crear y actualizar la información según esta sea requerida por la plataforma.</p> <p>La información a adquirir corresponde a:</p> <p>Naves y sus características (IMO number, callsign, bandera, eslora, manga, gross tonnage, net tonnage, etc)</p> <p>Empresas (IMO Company Number, Company name, Company adress, Branch adress, Country of registration, etc)</p>

Identificación	R14
Nombre	Mantenión y actualización de la documentación técnica y funcional del proyecto.
Objetivo	Asegurar la correcta documentación técnica y funcional del proyecto
Descripción	<p>El contratista deberá mantener y actualizar la documentación técnica del proyecto. Deberá corregir inconsistencias, o actualizar en base a los requerimientos de mantenencias evolutivas. La documentación técnica a actualizar corresponderá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de Arquitectura del Sistema: Representación detallada de la estructura y componentes del sistema. • Diseño del Sistema: Debe contener: Diagramas UML para: Clases, Secuencias, Actividades, Dependencias y Casos de uso; Diagramas ERD (Entity-Relationship Diagrams) que representen la estructura lógica de las bases de datos, mostrando entidades, atributos y relaciones entre ellas. Descripción de los módulos y componentes del sistema, incluyendo interacción y dependencias.
Identificación	R15
Nombre	Levantar Arquitectura de Datos
Objetivo	Crear y configurar los elementos de la arquitectura de datos
Descripción	<p>Es necesario levantar y configurar la arquitectura de datos, lo que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instancias para la ejecución de procesos ETL, de limpieza y sanitización, y para dashboards de reportería • Procesos ETL • Orquestadores de procesos ETL • Capa de almacenamiento donde se almacenan los datos en bruto (Raw Zona) • Pipelines de limpieza, transformación y sanitización de data (Staging Zona) • Datawarehouse en PostgreSQL. <p>El proveedor es libre de proponer otra arquitectura de datos que, según su experiencia, permita una explotación más eficiente de estos.</p>

Respecto de las consultas a los diferentes sistemas proveedores de información que se realicen mediante una o más funciones almacenadas en el repositorio, será necesario establecer configuraciones de acceso a redes y firewall, la utilización de APIs REST, los que deberán contar con las credenciales de autenticación para garantizar el acceso a la información expuesta por cada una de los usuarios claves. Es necesario, además, incluir políticas en el desarrollo, que contribuyan a promover la seguridad de la información, garantizando su confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que son objeto de consulta mediante la plataforma.

Además, para formalizar la contratación el adjudicatario deberá presentar lo siguiente:

- **PROPUESTA DE PLAN DE RESPALDO Y CONTINUIDAD OPERATIVA:** En complemento del requerimiento R06, y considerando posibles situaciones de contingencia, se establece que el adjudicatario deberá dar cumplimiento a lo indicado en el documento "Protocolo de Caídas", publicado junto con las presentes bases de licitación. El objetivo de este plan es garantizar la seguridad y la continuidad operativa de la plataforma. Dicho plan será revisado y aprobado por la contraparte técnica y deberá incluir:
 - Identificación de tipos de fallos contemplados (instancias en la nube, software, seguridad).
 - Definición de objetivos de punto de recuperación (RPO) y objetivos de tiempo de recuperación (RTO) para cada componente crítico.
 - Procedimientos detallados de recuperación y responsables asignados para cada

- etapa del proceso.
- Cronograma de pruebas periódicas del plan de respaldo y protocolos de revisión y actualización.
- Protocolos de comunicación interna y externa ante contingencias, incluyendo tiempos de respuesta.
- Criterios de éxito y métricas de evaluación para medir la efectividad del plan. El plan de respaldo deberá ser validado periódicamente a través de pruebas de recuperación, cuyos resultados deberán ser reportados a la contraparte técnica.
- **PLAN PERIODO DE TRANSICIÓN:** El adjudicatario, en caso de corresponder, deberá presentar un plan de trabajo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación. Dicho plan deberá ser validado por la contraparte técnica en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde su presentación. El plan deberá contener: Una carta Gantt con los plazos del período de transición, detalle de las medidas de mitigación que aseguren la continuidad operacional y medidas que se adoptarán para que no exista riesgo de pérdida de información.
Actualmente la Subsecretaría de Transportes cuenta con el sistema en la nube AWS, el que está vigente hasta el 15 de enero de 2026, el cual, deberá gestionarse la continuidad operacional.

1.5.3. METODOLOGÍA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO:

Para la ejecución del servicio de mantención y mejoras del sistema (R05 al R15), el contratista deberá aplicar una metodología de trabajo de su libre elección, la cual podrá corresponder a enfoques tradicionales, en cascada, ágiles, DevOps u otros, de acuerdo con su experiencia y capacidades técnicas. La metodología utilizada por el proveedor deberá ser informada y justificada en la propuesta, incluyendo su forma de aplicación durante la prestación del servicio. Deberá utilizar un software que permita el seguimiento de los avances para este tipo de proyectos, así como la visibilidad y trazabilidad de las tareas de todo el equipo, tales como Trello, Jira, Azure DevOps u otro equivalente. El contratista deberá dar acceso a la contraparte técnica al software elegido para esta función.

El contratista deberá utilizar Github como herramienta de control de versiones, y en donde debe quedar almacenado el código fuente del sistema. Adicionalmente, en dicho repositorio debe también quedar almacenada la documentación asociada al código fuente del proyecto. El contratista deberá dar acceso, a la contraparte técnica o a quien este designe, a los repositorios desplegados en el ambiente QA y Producción, en un plazo de 5 días hábiles desde el momento en que se realiza el levantamiento de instancias y comienza la operación del servicio. En caso de ser necesario el desarrollo por parte de una empresa externa, el contratista deberá disponer de una línea de desarrollo para que dicha empresa pueda ejecutar los desarrollos para los cuales fue contratada.

En el caso de la toma de decisiones, pruebas, o cualquier actividad que afecte la ejecución del proyecto, o la operatividad de la plataforma, será responsabilidad del contratista la redacción de actas o minutas que documenten estas instancias, las cuales deberán ser validadas por la contraparte técnica. Esta documentación deberá ser enviada dentro de los primeros 3 días hábiles después de ocurrida la instancia.

Procedimientos para la implementación y Clasificación de Incidentes

El proceso de atención y resolución de incidentes se estructura en dos fases complementarias: atención al usuario a través de la mesa de ayuda, y resolución técnica mediante mantenciones correctivas. Ambas fases deben operar de forma coordinada a través del Sistema de Gestión de Tickets establecido por el contratista. Así, el ciclo de vida del ticket queda definido de la siguiente forma:

- Atención y registro de incidentes:** La mesa de ayuda será responsable de la atención inicial al usuario, a través de los canales habilitados (teléfono, videollamada, mensajería u otros), y deberá recibir y contener al usuario frente al incidente o requerimiento; registrar el ticket en el sistema de gestión dentro de los tiempos establecidos; realizar una clasificación inicial del incidente según tipología establecida; comunicar al usuario

el número de ticket y el canal de seguimiento disponible; y finalmente realizar acompañamiento proactivo al usuario hasta el cierre del ticket.

- b. **Derivación y resolución técnica:** Una vez registrado el ticket, el contratista deberá garantizar su derivación oportuna al equipo técnico correspondiente según nivel de complejidad, los cuales están definidos en el apartado siguiente. Así, incidentes simples podrán ser resueltos directamente por personal de nivel 1. Incidentes normales o complejos deberán ser escalados a técnicos de nivel 2 o 3 según corresponda. Los incidentes críticos deberán ser tratados de forma inmediata, con atención prioritaria y comunicación directa al usuario afectado. Finalmente, incidentes recurrentes deberán ser escalados para resolución definitiva en el marco de las mantenciones correctivas. De esta forma, la resolución técnica deberá incluir diagnóstico, aplicación de medidas correctivas, verificación funcional, cierre técnico del incidente, actualización del registro del ticket, y actualizaciones a la documentación técnica correspondiente en caso de que aplique.
- c. **Responsabilidad y trazabilidad:** El contratista será responsable de asegurar la trazabilidad completa del ciclo de vida del incidente, desde la atención inicial hasta la solución definitiva y la actualización de la documentación correspondiente. Toda información relativa a la atención, clasificación, escalamiento, acciones ejecutadas y cierre, deberá quedar registrada en el sistema de tickets y disponible para fiscalización por parte de la contratista técnica o a quien este designe.

Acorde al procedimiento descrito, todos los incidentes deben ser registrados en el sistema de gestión de tickets de manera inmediata. El técnico que recibe el incidente realizará una clasificación inicial basada en los criterios previamente definidos. Esta clasificación inicial debe ser revisada y confirmada por el técnico responsable, gestor de tickets, o el jefe de proyecto para asegurar su precisión. Si se requiere una reclasificación, esta debe llevarse a cabo de inmediato, y el incidente debe ser tratado de acuerdo con su nueva clasificación. Cada incidente debe ser documentado en detalle, incluyendo la causa raíz, las acciones tomadas y el tiempo de resolución. Esta documentación debe mantenerse accesible para revisiones futuras y servir como base para la mejora continua de los procesos de soporte.

Definición de tipos de incidentes:

Incidentes Simples: Incidentes que pueden ser resueltos rápidamente sin necesidad de un análisis profundo o la intervención de múltiples niveles de soporte. Ejemplos: Restablecimiento de contraseñas; Problemas de acceso o login; Instrucciones o asistencia básica de uso del sistema; Actualización de información de usuario (como correo electrónico o datos de contacto); Operación de integraciones en modo de contingencia.

Incidentes Normales: Incidentes que requieren un análisis más detallado y pueden necesitar la intervención de soporte de nivel 2. Estos problemas no son críticos, pero pueden afectar la operación normal del usuario o del sistema. Ejemplos: Problemas de conectividad intermitente. Errores en la carga de documentos, o en los procesos de validación documental que no afectan funciones críticas. Resolución de problemas de rendimiento que no son críticos, webservices informativos que no impactan las decisiones operacionales en tiempo real.

Incidentes Complejos: Incidentes que afectan significativamente la operación del sistema y requieren un análisis profundo y la intervención de soporte de nivel 2 o nivel 3. Estos problemas pueden tener un impacto crítico en la operación del negocio. Ejemplos: Fallos en el servidor o en la infraestructura de red; Problemas de seguridad (como brechas de seguridad o ataques de malware); Errores críticos de la aplicación que impiden la operación normal del sistema; Problemas de integración con sistemas externos críticos para la operación; Necesidad de restaurar sistemas desde copias de seguridad debido a fallos importantes; dificultades en el proceso de validación de pagos de servicios; errores en los envíos de webservices a servicios cuya operación requiere de la interoperabilidad de VUMAR (ej: revisión documental de MINSAL, pago de servicios de Recepción de MINSAL, servicios de validación de nave, webservices asociado al proceso de generación de encabezados de manifiesto marítimo).

Incidentes Recurrentes: Los incidentes recurrentes son incidentes que se presentan repetidamente en el sistema, indicando una falla subyacente no resuelta

adecuadamente. Caracterizados por su frecuencia y consistencia, estos problemas requieren un análisis exhaustivo para identificar la causa raíz y una intervención adecuada para eliminarlos definitivamente. Ejemplos incluyen errores periódicos en módulos específicos, problemas de rendimiento bajo ciertas condiciones, fallos de seguridad recurrentes e interrupciones intermitentes en la conectividad de red. Se entenderá por incidente recurrente aquel que se haya presentado al menos tres veces en un período de 30 días corridos, afectando el mismo módulo, componente o funcionalidad del sistema, y cuya causa raíz no haya sido corregida de forma definitiva.

Incidentes Críticos: Los incidentes críticos son aquellos que, independiente de su complejidad, implican la interrupción, un retraso o desfase importante en las operaciones del proceso de recalada y zarpe de naves. Ejemplos de este tipo de incidentes son: Una nave a la cual no se le puede dar libre plática porque la validación documental de una de las instituciones presentó errores. O una recepción que fue solicitada en 30 minutos y el práctico no puede ejecutar la maniobra de atraque por data incompleta, otro ejemplo sería problemas al momento de la declaración de zarpe, que implique que la nave deba zarpar sin este documento.

Metodología para la ejecución de mantenciones evolutivas:

Durante la vigencia de contrato, para la solicitud y ejecución de las mantenciones evolutivas se operará de la siguiente forma:

- d. La contraparte técnica solicitará mediante correo electrónico al contratista la ejecución de servicios de mantención evolutiva.
- e. El contratista deberá informar, mediante correo electrónico la cantidad de horas requeridas para realizar el servicio solicitado, así como el desglose de las tareas y/o los trabajos requeridos para dar cumplimiento a los criterios de aceptación de las historias de usuario requeridas. A su vez, el contratista deberá indicar el plazo de ejecución. El contratista contará con 5 días hábiles, contados desde el día siguiente al recibir el correo electrónico, para enviar la cotización a la contraparte técnica.
- f. La contraparte técnica revisará la cotización del contratista, y en caso de observar alguna inconsistencia, solicitará al contratista la modificación de su propuesta.
- g. Una vez que la contraparte técnica acepte la cotización del contratista, solicitará la creación de la orden de compra (OC) respectiva. El contratista deberá aceptar la orden de compra en el portal www.mercadopublico.cl dentro de los primeros 5 días hábiles contando a partir del día siguiente después de aceptada la cotización a través de correo electrónico.
- h. El plazo de ejecución de los servicios comenzará el siguiente día hábil desde el envío de la OC al contratista. En caso de no cumplir con los plazos de ejecución, se aplicará la multa especificada en el punto 2.27 de las bases administrativas.
- i. Una vez ejecutado los servicios contratados, la contraparte técnica revisará los trabajos realizados y revisará su correcta ejecución. En caso de observar errores o inconsistencia en los trabajos ejecutados, la contraparte técnica solicitará al contratista que solucionen estas observaciones en los primeros 5 días hábiles contando a partir del día siguiente a la notificación por correo electrónico.
- j. Cuando los trabajos estén correctamente efectuados, el contratista deberá enviar el informe, más la información respectiva, indicado en el punto 1.6 de las presentes bases.
- k. Una vez realizado los trabajos y recibido el informe respectivo, la contraparte técnica dará la recepción conforme.
- l. La Subsecretaría podrá emitir más de una solicitud de mantención evolutiva en un mismo período de tiempo, es decir, las solicitudes podrán ejecutarse en paralelo.
- m. El contratista deberá gestionar y priorizar los recursos asignados para asegurar la correcta ejecución de cada solicitud de manera independiente, cumpliendo con los plazos y condiciones establecidos en cada caso.
- n. En caso de conflictos de disponibilidad u orden de prioridad entre las solicitudes de ejecución, el contratista deberá informar oportunamente a la contraparte técnica, proponiendo un plan de trabajo actualizado que asegure el cumplimiento de los requerimientos sin detrimento de la calidad o plazos establecidos.
- o. Finalmente, en el caso de que se detecten criterios de aceptación no cumplidos posterior a la recepción conforme de los trabajos de mantención evolutiva, el contratista deberá disponer de 60 días hábiles de garantía posterior a la entrega del hito mencionado anteriormente, en donde deberá subsanar todas las observaciones recogidas.

1.6.INFORMES

1.6.1. Informes del contrato

El formato y las especificaciones para la presentación de los informes se encuentran contenidos en el **Anexo N° 9** de las presentes bases.

El contratista entregará a la contraparte técnica los siguientes informes con los contenidos establecidos en el punto 1.6.3 de estas bases técnicas.

Los informes se entregarán siguiendo la siguiente estructura:

- **Informe de Inicio de Proyecto:** 30 días corridos desde el inicio de la ejecución del proyecto.
- **Informes de Soporte, Mesa de Ayuda y Mantenimiento Mensual (sujeto a pago):** Dentro de los 5 primeros días corridos del mes siguiente al mes que debe ser reportado.
- **Informe de Avance de Proyecto – Documentación Técnica Funcional y No Funcional del Sistema:** Dentro de los primeros 5 días corridos del mes de Junio de 2026.
- **Informe de Mantenimiento Evolutiva (sujeto a pago):** Dentro de los primeros 5 días corridos al finalizar la ejecución de la mantención evolutiva.
- **Informe de Pre-Cierre y Cierre de Proyecto:** 45 días corridos anterior al fin de la ejecución del proyecto y 30 días corridos posterior al fin de la ejecución del proyecto, respectivamente.

1.6.2. Procedimiento para recepción y revisión de informes

Los informes deben ser presentados dentro del plazo señalado en el punto 1.6.1 precedente.

Para todos los efectos, se considerará como fecha de entrega de los informes, aquella de la recepción de éstos en el correo electrónico que la contraparte técnica le comunique. Una vez recibido el informe, la contraparte técnica dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para revisar su contenido. Si durante este proceso se detectan errores, omisiones o incumplimientos respecto del contenido requerido, se emitirán observaciones formales por escrito al contratista, especificando claramente los aspectos a corregir o complementar.

El contratista deberá remitir una versión corregida del informe dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de las observaciones. La contraparte técnica podrá solicitar aclaraciones adicionales o nuevas correcciones en caso de persistir las deficiencias.

Se considerará como fecha válida de cumplimiento del hito de entrega, aquella en que el informe haya sido entregado en forma completa, conforme a los contenidos exigidos y sin observaciones pendientes por parte de la contraparte técnica.

Excepcionalmente, y por causas fundadas debidamente justificadas por escrito por parte del contratista, la contraparte técnica podrá autorizar una prórroga para la entrega inicial del informe o para la remisión de versiones corregidas, sin que ello implique modificación de otros plazos contractuales ni exima al contratista de su obligación de cumplimiento general.

1.6.3. Contenido de los informes

Los requerimientos mínimos de los informes contemplados en la presente contratación son los siguientes:

i. Informe de Inicio de proyecto:

El Informe de Inicio de Proyecto proporciona una base detallada y estructurada para el desarrollo y ejecución del proyecto, asegurando que todas las actividades críticas estén planificadas y coordinadas desde el principio. Este informe incluye los siguientes componentes clave:

1) **Cronograma de Mantenimiento Preventivo:** Planificar y coordinar las tareas de mantenimiento preventivo desde el inicio del proyecto. Debe incluir:

- **Calendario Detallado:** Incluye las fechas y horarios programados para cada actividad de mantenimiento preventivo.
- **Actividades de Mantenimiento:** Descripción de cada tarea de mantenimiento preventivo, como desviaciones de requerimientos funcionales, actualizaciones de software, revisiones de hardware, y optimizaciones del sistema, o refactorizaciones necesarias para facilitar las actividades de mantenimiento.
- **Recursos Asignados:** Identificación de los recursos (humanos y materiales) necesarios para realizar cada actividad de mantenimiento preventivo.
- **Responsables:** Nombres y roles de las personas encargadas de llevar a cabo las actividades de mantenimiento preventivo.

2) **Matriz de Riesgo:** Busca identificar y evaluar los riesgos potenciales del proyecto, y definir estrategias de mitigación y planes de contingencia. Debe incluir:

- **Identificación de Riesgos:** Lista de posibles riesgos que podrían afectar el proyecto, clasificados según su naturaleza (técnicos, operacionales, etc.).
- **Evaluación de Probabilidad e Impacto:** Análisis de la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo.
- **Estrategias de Mitigación:** Medidas planificadas para reducir la probabilidad y/o el impacto de cada riesgo identificado.
- **Planes de Contingencia:** Acciones a tomar en caso de que un riesgo se materialice.
- **Responsables:** Nombres y roles de las personas encargadas de gestionar cada riesgo.

3) **Estado Actual del Sistema:** Debe proporcionar una visión clara del estado actual de los componentes del sistema, infraestructura y rendimiento. Debe incluir:

- **Descripción del Sistema:** Resumen general del sistema, incluyendo sus componentes principales y su funcionalidad.
- **Ajuste de los requerimientos funcionales:** Evaluación de cada historia de usuario, su implementación, y si esta implementación constituye un desvío de los requerimientos funcionales.
- **Versión de Componentes:** Detalle de las versiones actuales de los componentes de software y hardware.
- **Estado de la Infraestructura:** Descripción de la infraestructura actual, incluyendo instancias en la nube, redes y almacenamiento.
- **Rendimiento Actual:** Evaluación del rendimiento actual del sistema, incluyendo métricas clave como uso de CPU, memoria, y capacidad de red.
- **Problemas o Limitaciones Conocidas:** Identificación de cualquier problema o limitación existente que pueda afectar el proyecto.

4) **Estrategia de Pruebas y Validación:** Definir el plan de pruebas iniciales para asegurar la estabilidad y funcionalidad del sistema. Debe contener:

- **Plan de Pruebas Iniciales:** Descripción de las pruebas que se realizarán al inicio del proyecto para validar la estabilidad y funcionalidad del sistema acorde a los requerimientos funcionales y sus criterios de aceptación.
- **Tipos de Pruebas:** Detalle de los diferentes tipos de pruebas a realizar, como pruebas funcionales, de rendimiento, de seguridad, end to end, de integración, etc.
- **Criterios de Aceptación:** Definición de los criterios que deben cumplirse para que las pruebas se consideren satisfactorias.

- **Metodología para la ejecución de las pruebas:** Detallando las herramientas a utilizar en las pruebas.
- **Herramientas y Recursos:** Identificación de las herramientas y recursos necesarios para llevar a cabo las pruebas.
- **Cronograma de Pruebas:** Calendario detallado de las actividades de pruebas y validación.

5) **Seguridad y Cumplimiento:** Evaluar el estado de la seguridad y cumplimiento con normativas relevantes, identificando riesgos de seguridad y planes de acción. Debe contener:

- **Evaluación de Seguridad:** Análisis del estado actual de la seguridad del sistema, incluyendo vulnerabilidades y amenazas potenciales.
- **Normativas y Estándares:** Identificación de las normativas y estándares de seguridad que se aplican al sistema.
- **Medidas de Seguridad Implementadas:** Descripción de las medidas de seguridad actuales, como firewalls, encriptación, controles de acceso, etc.
- **Planes de Acción:** Estrategias para abordar cualquier vulnerabilidad o riesgo de seguridad identificado.
- **Auditorías y Revisión de Seguridad:** Plan de auditorías y revisiones periódicas de seguridad para asegurar el cumplimiento continuo.

ii. Informes de Soporte, mesa de ayuda y mantenimiento

El contratista deberá entregar un informe mensual consolidado que permita auditar el desempeño del servicio de soporte, mesa de ayuda y mantenimiento. Este informe incluye los siguientes componentes clave:

1) **Incidentes y Solicitudes:** Detallar todos los incidentes y solicitudes atendidos durante el mes, monitoreando la eficiencia y efectividad del soporte. Debe consistir en una tabla con los siguientes elementos, los cuales a su vez deben ser disponibilizados en formato CSV:

- **Número de Ticket:** Identificación única para cada incidente o solicitud.
- **Fecha y Hora de Creación:** Registro del momento en que se reportó el incidente o solicitud.
- **Número de identidad Usuario:** Rut, Run o número de Pasaporte
- **Entidad Usuario:** Entidad que solicita el ticket (ej: práctico, agente de aduanas, capitán de barco, autoridad marítima, etc)
- **Código Trámite:** Código del trámite asociado a la incidencia. En caso de no aplicar, indicar con un "no Aplica"
- **Canal del ticket:** Tipo de canal por el que se comunicó sobre el incidente o solicitud.
- **Descripción del Incidente/Solicitud:** Detalles del problema reportado o la solicitud realizada.
- **Prioridad:** Clasificación del ticket según su urgencia (simple, normal, complejo y crítico).
- **Responsable Asignado:** Nombre y rol de la persona encargada de resolver el ticket.
- **Estado del Ticket:** Situación actual del ticket (abierto, en progreso, cerrado, no reproducible, o no cubierto por alcances de la mesa de ayuda).
- **Tiempo de Resolución:** Tiempo transcurrido desde la creación hasta la resolución del ticket.
- **Comentarios Adicionales:** Información adicional relevante sobre el ticket.

2) **Actualización del Cronograma de Mantenimiento:** Asegurar que las actividades de mantenimiento estén planificadas y coordinadas adecuadamente. Debe contener:

- a. **Calendario Detallado de Actividades:** Fechas y horarios programados para las actividades de mantenimiento.
- b. **Actividades Programadas:** Descripción de las tareas de mantenimiento preventivo previstas.
- c. **Recursos Asignados:** Identificación de los recursos humanos y

- materiales necesarios para cada tarea.
 - d. **Responsables:** Nombres y roles de las personas encargadas de llevar a cabo las actividades de mantenimiento.
 - e. **Actualizaciones y Cambios:** Cualquier ajuste realizado al cronograma original.
- 3) **Mantenimiento Preventivo (cada dos meses):** Detallar las actividades de mantenimiento preventivo realizadas para evitar fallos futuros y mantener el sistema en óptimas condiciones. Debe contener:
- f. **Actividades Realizadas:** Descripción de las tareas de mantenimiento preventivo llevadas a cabo.
 - g. **Fechas y Horarios:** Registro de las fechas y horas en que se realizaron las actividades.
 - h. **Componentes Revisados:** Detalle de los componentes del sistema que fueron revisados, refactorizados o actualizados.
 - i. **Resultados y Observaciones:** Evaluación de los resultados obtenidos y cualquier observación relevante.
 - j. **Recomendaciones:** Sugerencias para futuras actividades de mantenimiento preventivo.
- 4) **Mantenimiento Correctivo:** Documentar las actividades de corrección de errores y la resolución de incidentes que afectaron al sistema. Debe contener:
- k. **Incidentes Reportados:** Descripción de los problemas detectados y reportados durante el período.
 - l. **Soluciones Implementadas:** Detalle de las acciones correctivas llevadas a cabo para resolver los incidentes.
 - m. **Tiempo de Resolución:** Tiempo transcurrido desde la detección del problema hasta su resolución.
 - n. **Impacto en el Sistema:** Evaluación del impacto de los incidentes y las correcciones en el funcionamiento del sistema.

iii. Informe de Avance de Proyecto – Documentación Técnica Funcional y No Funcional del Sistema

El contratista deberá entregar un Informe de Avance de Proyecto correspondiente a Junio de 2026, cuyo principal entregable será la documentación técnica, funcional y no funcional del sistema objeto del servicio de mantenimiento, soporte y mejoras evolutivas. Este informe deberá contener los siguientes elementos:

a) Documentación técnica: descripción actualizada de la arquitectura del sistema, tecnologías utilizadas, componentes intervenidos durante el período, integraciones realizadas o modificadas, y cualquier cambio aplicado a la estructura del código, base de datos o infraestructura. Deberán incluirse, asimismo, los trabajos de refactorización identificados como necesarios y aquellos que hayan sido ejecutados, detallando su justificación técnica, alcance, impacto y beneficios esperados.

b) Documentación funcional: detalle de las funcionalidades mantenidas, corregidas o mejoradas, incluyendo descripción de casos de uso afectados, flujos funcionales actualizados, interfaces intervenidas y cumplimiento de los requerimientos funcionales gestionados durante el período.

c) Documentación no funcional: registro y análisis del estado de cumplimiento de los requisitos no funcionales asociados al sistema, tales como rendimiento, disponibilidad, seguridad, interoperabilidad y otros atributos de calidad que hayan sido objeto de mejora o monitoreo.

El informe deberá entregarse en formato digital (PDF), incluyendo como anexos los documentos fuente editables correspondientes a diagramas, fichas técnicas u otros elementos visuales utilizados. Este entregable será evaluado por la Subsecretaría de Transportes en función de su completitud, calidad técnica, trazabilidad respecto a las actividades ejecutadas y su coherencia con los objetivos del servicio.

iv. Informe de Mantenimiento Evolutiva:

El Informe de Mantenimiento Evolutiva detalla las nuevas funcionalidades y mejoras implementadas en el sistema a solicitud de la Subsecretaría de Transportes, utilizando una bolsa de horas a un precio fijo. Este informe incluye los siguientes componentes clave:

- 1) **Desarrollos y Mejoras:** Detalla las nuevas funcionalidades y mejoras implementadas para evolucionar el sistema. Debe contener:
 - **Solicitud de Servicios:** Descripción de la solicitud inicial de la contraparte técnica, incluyendo la fecha de solicitud y los detalles del requerimiento.
 - **Cotización Aprobada:** Copia de la cotización aprobada, incluyendo la cantidad de horas de desarrollo estimadas y el plazo de ejecución.
 - **Nuevas Funcionalidades:** Descripción de las nuevas características desarrolladas e implementadas.
 - **Mejoras Realizadas:** Detalle de las mejoras y optimizaciones llevadas a cabo en el sistema.
 - **Horas Utilizadas:** Registro de las horas empleadas para cada desarrollo o mejora, comparando las horas estimadas y las horas reales utilizadas.
 - **Impacto de las Mejoras:** Evaluación del impacto de las nuevas funcionalidades y mejoras en el sistema.
 - **Plan de Despliegue:** Estrategia y cronograma para la implementación y pruebas de las mejoras.
 - **Detalle de pruebas:** Reporte con las pruebas unitarias, end-to-end y de integración (si aplica). Debe a su vez entregar acceso al código fuente de los desarrollos y las pruebas para ser validadas por la contraparte técnica.
- 2) **Pruebas de Integración y Validación:** Garantizar que las nuevas funcionalidades y cambios se integren correctamente con el sistema existente y funcionen como se espera. Debe contener:
 - **Plan de Pruebas:** Descripción de las pruebas de integración y validación realizadas. Se deben detallar casos de usos, y criterios de aceptación para dar cumplimiento a estas pruebas.
 - **Resultados de las Pruebas:** Evaluación de los resultados obtenidos durante las pruebas.
 - **Problemas Detectados:** Identificación de cualquier problema o fallo detectado durante las pruebas.
 - **Acciones Correctivas:** Medidas tomadas para resolver los problemas detectados.
 - **Criterios de Aceptación:** Definición de los criterios que deben cumplirse para que las pruebas se consideren satisfactorias.

v. Informe de Pre-Cierre y Cierre de Proyecto

El Informe de Pre-Cierre del Proyecto ofrece una evaluación final, asegurando que todas las actividades se han completado según lo planificado, y proporciona una documentación detallada que respalda la continuidad y sostenibilidad del sistema. Este informe incluye los siguientes componentes clave:

- 1) **Matriz de Riesgos Actualizada:** Proporcionar una evaluación final de los riesgos y las medidas de mitigación implementadas durante el proyecto. Debe contener:
 - **Revisión de Riesgos Mitigados:** Lista de los riesgos identificados al inicio del proyecto y su estado actual.
 - **Riesgos Residuales:** Identificación y estrategias para gestionar los riesgos que aún pueden afectar el sistema.
 - **Lecciones Aprendidas:** Análisis de la efectividad de las estrategias de mitigación y recomendaciones para futuros proyectos.

2) Documentación Técnica Completa y Actualizada: Asegurar que toda la información técnica necesaria esté documentada y disponible para futuras referencias. Debe contener:

- **Diagrama de Arquitectura del Sistema:** Representación detallada de la estructura y componentes del sistema.
- **Diseño del Sistema:** Debe contener:
 - Diagramas UML para: Clases, Secuencias, Actividades, y Casos de uso;
 - Diagramas ERD (Entity-Relationship Diagrams) que representen la estructura lógica de las bases de datos, mostrando entidades, atributos y relaciones entre ellas.
 - Descripción de los módulos y componentes del sistema, incluyendo interacción y dependencias.
- **Manual de Usuario y Operación:** Guías detalladas para la operación y uso del sistema.
- **Registro de Configuraciones y Cambios:** Documentación de todas las configuraciones y modificaciones realizadas durante el proyecto.
- **Guías de Instalación y Mantenimiento:** Instrucciones para la instalación y mantenimiento continuo del sistema.

3) Transferencia de Conocimiento: Asegurar que el equipo del cliente esté capacitado y preparado para operar y mantener el sistema de forma independiente. Debe contener:

- **Materiales de Capacitación:** Documentos, guías y recursos necesarios para una adecuada transferencia de conocimientos.

4) Seguridad y Cumplimiento: Garantizar que el sistema cumple con todos los requisitos de seguridad y normativas aplicables. Debe contener:

- **Evaluación Final de Seguridad:** Análisis del estado de seguridad del sistema al final del proyecto.
- **Verificación de Cumplimiento Normativo:** Confirmación de que se han cumplido todas las normativas y estándares relevantes.
- **Auditorías de Seguridad Realizadas:** Resumen de las auditorías de seguridad y sus resultados.
- **Riesgos de Seguridad Residuales:** Identificación y estrategias para mitigar cualquier riesgo de seguridad que permanezca.

El Informe de Cierre del Proyecto nos brinda documentación final de lo ocurrido durante toda la ejecución del servicio. Este informe incluye los siguientes componentes clave:

5) Resumen de Mantenimientos: Proporcionar una visión general de todas las actividades de mantenimiento realizadas durante el proyecto. Debe contener:

- **Actividades de Mantenimiento Preventivo:** Descripción y resultados de las tareas de mantenimiento preventivo realizadas a lo largo del proyecto.
- **Actividades de Mantenimiento Correctivo:** Descripción de los incidentes corregidos y las soluciones implementadas a lo largo del proyecto.
- **Actividades de Mantenimiento Evolutivo:** Detalle de las mejoras y nuevas funcionalidades desarrolladas e implementadas a lo largo del proyecto.

6) Resumen de Cumplimientos SLAs: Evaluar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados (SLAs) durante todo el proyecto. Debe incluir:

- **Evaluación de Cumplimiento de SLAs:** Porcentaje de tickets resueltos dentro del tiempo establecido por prioridad.
- **Incidentes y Casos de Incumplimiento:** Análisis y resolución de los casos en que los SLAs no se cumplieron.
- **Medidas Correctivas:** Acciones tomadas para mejorar el cumplimiento de los SLAs.

7) Satisfacción de Usuarios: Evaluar la satisfacción de los usuarios de VUMAR con el servicio de mesa de ayuda. Debe contener:

- **Resultados de Encuestas de Satisfacción:** Análisis de las respuestas y puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción.
- **Comentarios y Feedback de los Usuarios:** Resumen de las opiniones y sugerencias proporcionadas por los usuarios.
- **Medidas Implementadas:** Acciones tomadas para mejorar la satisfacción del cliente en base al feedback recibido.

1.7.PRESUPUESTO MÁXIMO DISPONIBLE

El presupuesto máximo disponible para la presente contratación es de **\$522.500.000**, incluidos los impuestos que correspondan y todos los costos asociados a la contratación.

No obstante, la Subsecretaría se reserva el derecho de ejecutar los servicios requeridos de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y a las necesidades de la contratación, es decir, el presupuesto podrá ejecutarse en su totalidad o parcialmente.

Con todo, sólo se pagarán aquellos servicios solicitados y efectivamente ejecutados. En el evento de que el inicio del servicio no coincida con el inicio del respectivo mes, la primera y la última cuota se pagarán de forma proporcional.

El presupuesto máximo de la licitación corresponderá al monto total de la contratación que financiará los costos de los servicios mensuales por el total de meses de ejecución del contrato, y el saldo restante, financiará las mantenciones evolutivas que se realicen.

2. BASES ADMINISTRATIVAS

2.1.BASES DE LICITACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE

La presente licitación pública se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento, aprobado por Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, y estas bases, que se encuentran conformadas por bases técnicas, bases administrativas y sus respectivos anexos.

Las presentes bases son obligatorias tanto para los proveedores que participen en la licitación como para la entidad licitante.

La normativa y documentos señalados anteriormente forman parte integrante de la presente licitación, junto a los siguientes antecedentes:

- a) Las correspondientes ofertas técnicas y económicas presentadas por los proveedores.
- b) Los antecedentes solicitados a cada oferente.
- c) Las eventuales consultas a las bases formuladas por los interesados y las respectivas respuestas evacuadas por la Subsecretaría.
- d) Las eventuales aclaraciones y modificaciones que se efectúen a las bases.
- e) Las eventuales aclaraciones a las ofertas que solicite la Subsecretaría.

2.2.TIPO DE LICITACIÓN, OFERENTES, INHABILIDADES Y PROHIBICIONES

La contratación en referencia se realizará a través de una licitación pública regulada por las presentes bases, la que se desarrollará en una sola etapa, mediante adjudicación simple.

Para que una oferta se considere válida, deberá cumplir con las disposiciones establecidas en estas bases.

La presentación de una oferta implica, para quien la formule, el reconocimiento de las presentes bases y su aceptación para todos los efectos legales. Las ofertas deben

ser serias, puras y simples, ajustadas al ordenamiento jurídico nacional y a los documentos que integran el presente proceso de licitación. Cualquier condición, prohibición o limitación que contengan las ofertas, los anexos a las bases u otro documento adicional que se acompañe a ellos se entenderán como no escritas.

La presente licitación pública se formalizará mediante la suscripción de un contrato con el adjudicatario.

En la licitación pública que por este acto se convoca podrán participar, en calidad de oferentes o proveedores, personas naturales y jurídicas, chilenas y extranjeras, quienes, cumpliendo los requisitos especificados en estas bases de licitación, presenten una propuesta en la forma y plazo establecidos en estas y se encuentren inscritos y hábiles en el Registro de Proveedores.

La idoneidad técnica y financiera de los proveedores será acreditada con la inscripción en el citado registro. En todo caso, los proveedores que deseen ofertar deberán presentar los antecedentes técnicos y financieros que se indican en las bases de licitación y que no se encuentren en poder de la Administración del Estado.

Los oferentes no podrán incurrir en las siguientes inhabilidades o prohibiciones:

- a) Las establecidas en los artículos 4, 35 quáter y 35 septies de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- b) La dispuesta en la Ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica, respecto de las personas jurídicas que, al momento de la presentación de la oferta, se encuentren inhabilitadas para celebrar actos y contratos con organismos del Estado.
- c) Tampoco podrán contratar con la Administración, quienes hayan sido condenados por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, inciso segundo, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973, que fijó normas para la defensa de la libre competencia.
- d) Asimismo, no podrán contratar con la Administración aquellos que hayan sido condenados con la pena de inhabilitación para contratar con el Estado, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N° 21.595, de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sobre delitos económicos.

Para estos efectos, los proveedores deberán suscribir la declaración de ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, conforme con lo establecido en el punto 2.10 de estas bases.

No obstante lo anterior, la Subsecretaría se reserva la facultad de confirmar la información declarada en el registro de sentencias condenatorias por prácticas antisindicales o desleales, de la Dirección del Trabajo, en el registro de personas jurídicas condenadas a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, y en el registro de sanciones llevado por la citada Dirección, así como en otros registros públicos análogos.

2.3. UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

Los oferentes podrán asociarse entre sí, siempre y cuando se trate de empresas de menor tamaño, sean personas naturales o jurídicas, para la presentación de una oferta, con el fin de complementar y fortalecer en términos técnicos sus respectivas propuestas y, en dicho caso, deberán formalizar la unión, nombrar a un representante o apoderado común con poderes suficientes para representarlos en conjunto y establecer la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Subsecretaría. La vigencia de la unión no podrá ser inferior a la vigencia de la contratación, y deberá materializarse mediante escritura pública, la que deberá acompañarse como antecedente para ofertar.

La unión temporal de proveedores deberá individualizar a cada una de las empresas

de menor tamaño que la conforman e indicar expresamente que actúan de la forma señalada, de acuerdo al formulario adjunto en el Anexo N° 1 de estas bases. Con todo, para la presentación de la oferta deberán ajustarse a lo señalado en el literal d), del punto 2.10 de estas bases de licitación.

Como consecuencia de la unión, la Subsecretaría podrá exigir a cualquiera de sus integrantes, indistintamente, el cumplimiento total de las obligaciones contraídas, cualquiera sea su naturaleza.

De igual forma, el pago efectuado por la Subsecretaría a cualquiera de sus integrantes, salvo que hubieren establecido a quién ha de realizarse, será válido y extinguirá la deuda con respecto a los otros en la parte en que hubiere sido satisfecha.

Quienes participen de manera conjunta deberán presentar una única propuesta que comprenda todos los antecedentes requeridos en estas bases para las ofertas técnica y económica, y acompañar la garantía de seriedad de la oferta, de conformidad con lo establecido en el punto 2.11.

2.4.PUBLICACIÓN DE BASES Y LLAMADO A PRESENTAR PROPUESTAS

Una vez dictado el acto administrativo respectivo que apruebe las bases de licitación y el llamado a presentar propuestas, aquel será publicado en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, portal web www.mercadopublico.cl. En suma, conforme a lo dispuesto por la normativa de compras públicas, todo el proceso se efectuará a través del Sistema de Información.

2.5.COMUNICACIONES Y PLAZOS

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública se harán solo por medio del portal www.mercadopublico.cl.

Los plazos de días establecidos en estas bases corresponden a días corridos, salvo que en estas se exprese que se trata de días hábiles. Se entenderá por días inhábiles los días sábados, domingos y festivos.

En cualquier caso, si el último día de un plazo recayere en un día inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente al día hábil siguiente.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, los plazos establecidos en estas bases comenzarán a correr una vez notificado el documento, acto o resolución de que se trate, esto es, luego de las 24 horas transcurridas desde su publicación en el portal www.mercadopublico.cl. Lo anterior, con excepción del plazo para presentar ofertas señalado en el punto 2.6 de las presentes bases, el que comenzará a correr desde la publicación del llamado a licitación en dicho portal, dados sus efectos generales.

2.6.ETAPAS Y PLAZOS DE LA LICITACIÓN

Las etapas y plazos de la licitación son los siguientes:

- a) **Consultas sobre las bases:** hasta antes de las 23:59 horas del quinto día hábil siguiente a la fecha de publicación de las presentes bases en el portal www.mercadopublico.cl.
- b) **Publicación de las respuestas a las consultas sobre las bases y aclaraciones:** hasta las 19:00 horas, del quinto día hábil, siguiente al vencimiento del plazo establecido para formular consultas.
- c) **Cierre de recepción de ofertas y presentación de garantía de seriedad:** hasta las 15:00 horas, del cuadragésimo quinto día corrido, siguiente a la fecha de publicación de estas bases en el portal www.mercadopublico.cl; en caso de recaer en un día inhábil, se prorrogará al día hábil siguiente.

En caso de presentar la garantía de seriedad de la oferta en forma física, ésta deberá ser entregada hasta las 14:00 horas del cuadragésimo quinto día corrido, siguiente a la fecha de publicación de estas bases en el portal www.mercadopublico.cl, en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes, según lo establecido en el punto 2.11 de las presentes bases.

- d) **Acto de apertura electrónica:** a partir de las 15:30 horas del cuadragésimo quinto día corrido, siguiente a la fecha de publicación de estas bases en el portal www.mercadopublico.cl; en caso de recaer en un día inhábil, se prorrogará al día hábil siguiente.
- e) **Evaluación técnica y económica, y adjudicación:** ambos procesos serán realizados dentro del plazo de 60 días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas.

En el evento de que la adjudicación no se realice en el plazo previsto precedentemente, se informará de ello en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, antes del vencimiento de la fecha originalmente establecida, junto con las razones de esta situación, indicándose además, un nuevo plazo para la adjudicación.

2.7. CONSULTAS, RESPUESTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES

Se podrán formular consultas a las bases solo a través del foro que estará habilitado en el portal www.mercadopublico.cl, desde la fecha de publicación del llamado en dicho portal y hasta el día y hora señalados para tales efectos en el punto 2.6. Dichas consultas serán respondidas por la misma vía y aprobadas por acto administrativo totalmente tramitado y publicado en el citado portal, durante el período comprendido entre el vencimiento del plazo para formular consultas a las bases y el día y hora señalados en el punto 2.6 precedente. Las respuestas que se entreguen serán consideradas como parte integrante de las presentes bases de licitación. De existir discrepancias entre las respuestas contenidas en el acto administrativo que las aprueba y aquellas informadas en la sección "Preguntas licitación" del portal www.mercadopublico.cl, prevalecerán las primeras.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el portal, la Subsecretaría podrá efectuar por iniciativa propia aclaraciones a las bases, para precisar el alcance, complementar o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y dificulte la obtención de ofertas y, en tal condición, deberán ser consideradas en la preparación de las propuestas.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en estas bases.

Con todo, la Subsecretaría podrá modificar de oficio las presentes bases antes del plazo establecido para el cierre de recepción de ofertas, mediante acto administrativo totalmente tramitado y publicado en el portal www.mercadopublico.cl, otorgando un plazo prudencial para que las personas interesadas en participar puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.

2.8. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán suscribirse e ingresarse en formato electrónico, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, portal www.mercadopublico.cl, dentro del plazo señalado al efecto en el punto 2.6 de estas bases, mediante archivo adjunto. No se evaluarán ofertas que no hayan sido recibidas a través del Sistema de Información. Lo anterior, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 115 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

Las ofertas deberán efectuarse a través de los formularios respectivos, contenidos en

los anexos de las presentes bases, cumpliendo con todos los requerimientos exigidos en este pliego de condiciones y adjuntando todos los documentos solicitados en soporte electrónico (formato PDF o digitalizado), debidamente llenados y firmados por el oferente o por quien(es) presente(n) la propuesta en su representación, cuando corresponda.

Solo se considerarán las ofertas presentadas dentro del plazo señalado en el punto 2.6, literal c) de estas bases, por lo que, una vez expirado dicho plazo, no se admitirá propuesta alguna. Una vez presentadas las ofertas, aquellas no podrán ser modificadas, sin perjuicio de efectuar las aclaraciones que se soliciten conforme a lo regulado en el punto 2.15 siguiente. Tampoco podrán retirarse las ofertas mientras se encuentren vigentes; en tal caso, deberá estarse a lo dispuesto en el punto 2.11 de estas bases.

Cada proveedor deberá presentar una sola oferta en el proceso licitatorio regido por estas bases; en el caso de presentar más de una oferta, se considerará aquella que haya sido ingresada primero al portal www.mercadopublico.cl, rechazándose sus restantes propuestas al momento del acto de apertura. Misma consecuencia se aplicará a los oferentes que presenten, para este proceso de licitación, propuesta de forma individual y a través de la unión temporal de proveedores.

2.9. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La oferta técnica y económica deberá ajustarse a lo previsto en las bases de licitación y deberá ser presentada a través del portal www.mercadopublico.cl, en formato electrónico, de conformidad a lo indicado en los siguientes apartados.

En caso de no proporcionar toda la información requerida en el Anexo N° 7 de estas bases, dentro del plazo de cierre de recepción de ofertas dispuesto en el punto 2.6 de estas bases, la oferta será desestimada y declarada inadmisibles.

Tendrá lugar la misma consecuencia si dentro de dicho plazo el oferente no acompaña la oferta en formato libre a que se refiere el numeral i del punto 2.9.1 o aquella no contiene toda la información que en dicho punto se indica.

2.9.1. OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá incluir, al menos, lo siguiente:

- i. **Oferta técnica en formato libre:** deberá contener, al menos, lo siguiente:
 - a. **Mesa de Ayuda y Niveles de Servicio:** La descripción detallada de la mesa de ayuda y definición de los niveles de servicios ofrecidos, de acuerdo a los requerimientos señalados en el R02 y R05 del punto 1.5.2 de estas bases.
 - b. **Características de instancias en la nube:** La descripción detallada de la infraestructura en la nube ofrecida, su uso y características, dimensionada para atender, como mínimo, los parámetros de carga definidos en el 1.3.2, y a la arquitectura especificada en el punto 1.3.1 de las bases técnicas. A su vez, los oferentes deberán gestionar la infraestructura como código utilizando herramientas como Terraform, AWS CloudFormation, Azure Resource Manager, o equivalentes. Se debe incluir una descripción de cómo estas herramientas se integran en el proceso de despliegue y mantenimiento de la infraestructura, asegurando la replicabilidad, consistencia y la gestión automatizada del entorno. Los contenidos describiendo las características de instancias en la nube deben responder de esta forma a los requerimientos solicitados en el R08, R09, R10, R11, y R12.
 - c. **Sistema de gestión de tickets:** La descripción detallada del sistema de gestión de tickets ofrecido, de acuerdo a los requerimientos especificados en R01 del punto 1.5.2 de las presentes bases.
 - d. **Capacidad de la Mesa de Ayuda:** El contratista deberá indicar la cantidad de personas asignadas y las horas semanales de dedicación de cada una a la atención de la Mesa de Ayuda, en conformidad con lo solicitado en el requerimiento R02.

- e. **Metodología y equipo de trabajo:** Deberá incluir descripción detallada de la metodología y equipo de trabajo propuesto en cumplimiento a los requerimientos solicitados en el punto 1.5.1, incluyendo los requerimientos R05, R06 y R07, así como para dar respuesta a los requerimientos asociados al R04, y R14.
 - f. **Características de arquitectura de datos:** Deberá incluir una propuesta de arquitectura de datos para la facilitación de su consumo de acuerdo en el R15 del punto 1.5.2 de estas bases.
- ii. Características de las bases de datos de naves a ser adquirida:**
Indicando proveedor, costo, datos ofertados, y propuesta de integración para la actualización de las bases de datos de VUMAR, acorde a lo especificando en el punto R13.
- iii. Experiencia del equipo de trabajo:** Descripción resumida de los proyectos o servicios ejecutados que se relacionan con el objeto de la presente licitación y que den cuenta de la experiencia del equipo de trabajo (Ingeniero de Software y Analista QA), según los requisitos estipulados en el punto 1.5.1 de las presentes bases, también relacionada con los objetivos de la presente licitación, lo que se informará a través del Anexo N° 8. Sin perjuicio de lo anterior, se deberán adjuntar los correspondientes certificados de experiencia laboral que acrediten la experiencia previamente señalada. No obstante lo anterior, se aceptarán otros formatos en la medida que contengan la información mínima solicitada en dicho Anexo.
- iv. Experiencia del jefe de proyecto:** Descripción resumida de los proyectos o servicios ejecutados que se relacionan con el objeto de la presente licitación y que den cuenta de la experiencia del jefe de proyecto en estas materias, según los requisitos estipulados en el punto 1.5.1 de las presentes bases, lo que se informará a través del Anexo N° 8. Sin perjuicio de lo anterior, se deberán adjuntar los correspondientes certificados de experiencia laboral que acrediten la experiencia previamente señalada. No obstante lo anterior, se aceptarán otros formatos en la medida que contengan la información mínima solicitada en dicho Anexo.
- v. Programa de integridad:** Los proveedores deberán acreditar la existencia de programas de integridad y ética empresarial, los que deberán ser efectivamente conocidos y aplicados por su personal.
Para efectos de la evaluación de las ofertas, el proveedor deberá indicarlo expresamente en el formulario contenido en el Anexo N° 5, donde tendrá que describirlos y adjuntar los medios de verificación que permitan acreditar lo señalado en el párrafo anterior.
Tratándose de una unión temporal de proveedores, para obtener el puntaje, cada integrante de la unión deberá cumplir con lo descrito en el presente literal. Para obtener el puntaje en el criterio de evaluación correspondiente, los antecedentes que se adjunten deberán dar cuenta de la existencia de los programas y de su efectivo conocimiento y aplicación por parte de su personal.
- vi. Documento que acredite la situación de discapacidad y documento que acredite el vínculo laboral con el oferente:** para efectos de la evaluación del punto 2.17 de las presentes bases, el oferente que cuente con personas con discapacidad entre su personal (ya sea que estén dentro del equipo de trabajo ofertado o no) deberá indicarlo expresamente en el formulario contenido en el Anexo 1 de esas bases administrativas.
Para obtener el puntaje en el referido ítem, deberá, además, **acreditar** la situación de discapacidad y el vínculo laboral con el oferente, conforme a lo siguiente:
- i. **Situación de discapacidad:** adjuntando a su oferta la constancia de discapacidad de dicha(s) persona(s), pudiendo consistir en un certificado emitido por la COMPIN, una copia del certificado o credencial de discapacidad, ambos emitidos por el Servicio de Registro Civil e Identificación, o bien, un certificado, resolución u otro documento equivalente emitido por la autoridad extranjera competente.
 - ii. **Vínculo laboral:** i) en el caso de trabajador(es) que se desempeñe(n) en Chile, adjuntando a la oferta un certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales con su nómina de trabajadores, emitido por la Dirección del Trabajo dentro de los 60 días anteriores a la presentación de la oferta, en que figure la(s) persona(s) con discapacidad; ii) en el caso de trabajador(es) que se desempeñe(n)

fuera de Chile, adjuntando a la oferta copia del contrato de trabajo.

2.9.2. OFERTA ECONÓMICA

En atención a que las ofertas económicas tienen un componente fijo y un componente variable, no es posible determinar un monto total. Por esta razón, en el formulario electrónico del portal www.mercadopublico.cl se deberá informar como precio del servicio la cantidad de **\$439.075.630**, que corresponde al valor neto del total de la contratación.

Adicionalmente, deberá presentarse el Anexo N° 7 de las presentes bases con el detalle de la oferta económica, el que deberá comprender todos los costos asociados a la contratación. En dicho anexo deberá indicarse:

- a) El valor mensual del servicio de mantenimiento y soporte (específicamente, los equipos asociados a las mantenciones preventivas, correctivas).
- b) El valor hora para las mantenciones evolutivas (equipos asociados a mantenciones evolutivas).
- c) El valor mensual del servicio de mesa de ayuda (equipos asociados a atención, acompañamiento y contención del usuario).
- d) El valor mensual de la infraestructura en la nube.

2.10. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS PARA OFERTAR

Los siguientes documentos, de no encontrarse publicados electrónicamente en el portal www.mercadopublico.cl, y disponibles para su revisión por la comisión evaluadora al momento de la evaluación de las ofertas, deberán adjuntarse en formato electrónico o digital a la propuesta, a través de dicho portal:

a) Persona Jurídica:

1. Anexo N° 1.
2. Copia simple del e-RUT de la persona jurídica.
3. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad de quien(es) presenta(n) la propuesta en su representación.
4. Antecedentes legales:
 - i. Tratándose de sociedades o empresas individuales de responsabilidad limitada: documento que dé cuenta de la vigencia de la persona jurídica y documento en que conste el poder de quien(es) presenta(n) la propuesta en su representación, de acuerdo a la naturaleza de la persona jurídica.
 - ii. Tratándose de personas jurídicas que no tengan el carácter de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada: documento que dé cuenta de la vigencia de la persona jurídica y documento en que conste el poder de quien(es) presenta(n) la propuesta en su representación, emitidos por las autoridades que correspondan.
5. Declaración jurada simple de ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, según formato de "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar" disponible en el portal www.mercadopublico.cl, o según Anexo N° 2-A de estas bases.

Los anexos precedentemente señalados deberán ser firmados por quien(es) tiene(n) poder para presentar la propuesta en su representación de la persona jurídica, información que deberá ser consistente con los antecedentes acompañados de conformidad con este punto.

b) Persona Natural:

1. Anexo N° 1.
2. Fotocopia simple de la Cédula de Identidad.
3. Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.

4. Declaración jurada simple de ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, según formato de "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar" disponible en el portal www.mercadopublico.cl, o según Anexo N° 2-B de estas bases.

c) Persona Extranjera:

1. Copia simple de la documentación necesaria para acreditar su existencia legal y la personería de quien(es) presenta(n) la propuesta en su representación.
2. Para el caso de personas extranjeras con idioma distinto al español, la documentación deberá entregarse traducida al español.

d) Unión Temporal de Proveedores:

1. Información de los integrantes de la unión, de acuerdo al Anexo N° 1, el que debe ser presentado de manera conjunta y debidamente firmado.
2. Conforme lo dispuesto en el artículo 180 del citado Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, cada integrante deberá presentar los antecedentes indicados en las letras precedentes, según corresponda, con excepción del Anexo N° 1. Para acreditar la ausencia de inhabilidades e incompatibilidades, quien ingrese la oferta en el portal www.mercadopublico.cl, deberá suscribir la "Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar", disponible en dicho portal, o bien, la declaración jurada simple que se acompaña como Anexo N° 2-A o 2-B de estas bases y las demás integrantes deberán suscribir la declaración jurada simple de acuerdo al formato del Anexo N° 2-A o 2-B.
3. Copia de la escritura pública en que conste la formalización de la unión temporal de proveedores.

Quienes mantengan acreditados y disponibles en el Registro de Proveedores los documentos señalados precedentemente, podrán exceptuarse de adjuntarlos a la propuesta, a excepción de las declaraciones juradas simples.

2.11. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para garantizar la seriedad de las obligaciones emanadas de la oferta, se debe presentar hasta antes del plazo establecido para el cierre de recepción de ofertas, una garantía de seriedad de la oferta, que podrá estar constituida por uno o varios instrumentos financieros, siempre que estos sean de la misma naturaleza, que en su conjunto representen el monto a caucionar. La garantía podrá estar constituida por boleta bancaria, póliza de seguro, vale vista, certificado de fianza, póliza de seguro, o cualquier otro instrumento financiero que asegure su cobro por la Subsecretaría de Transportes, de manera rápida y efectiva, pudiendo extenderse en pesos chilenos, unidades de fomento o en otra moneda o unidad reajutable.

Con todo, la garantía de seriedad de la oferta deberá ser tomada por el oferente, por uno o varios integrantes de la unión temporal de proveedores o por un tercero a su nombre, emitida por una entidad con sucursal en Chile, pagadera a la vista, irrevocable, y a primer requerimiento, cuyo monto será de \$500.000, a la orden de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, con un plazo de vencimiento no inferior a 140 días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas. En caso de que la Subsecretaría efectúe modificaciones a las bases, de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.7 del presente pliego de condiciones, el plazo de vencimiento antes referido se contará desde la nueva fecha de cierre de recepción de ofertas que se fije con el objeto de que los interesados en participar del proceso de licitación puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.

En el evento que la garantía de seriedad de la oferta esté constituida por un certificado de fianza, este deberá reunir la característica de ser pagadero a la vista o a primer requerimiento, a fin de asegurar el pago de manera rápida y efectiva.

En caso que el instrumento esté constituido por una póliza de seguro, además, deberá

ser a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, y deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe para los casos que se describen en este punto o, en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes. En este caso, a su entrega, deberá acreditarse el pago de la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

La garantía de seriedad de la oferta deberá incluir, en ella o en un documento anexo, la siguiente glosa: **"Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación pública para la contratación del 'Servicio de Mantenimiento, Soporte, Mesa de Ayuda y desarrollo de mejoras para Vumar'"**, o una redacción similar.

El documento de garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En caso de otorgarse físicamente, deberá entregarse en la Oficina de Partes de la Subsecretaría, ubicada en Amunátegui N° 139, en días hábiles, entre las 09:00 y las 14:00 horas, en un sobre cerrado, señalando el nombre de la licitación y el ID correspondiente. En caso de otorgarse de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, y deberá ingresarse junto con los antecedentes requeridos en las bases para ofertar, a través del portal web www.mercadopublico.cl.

La caución de seriedad de la oferta se hará efectiva unilateralmente por la Subsecretaría en los siguientes casos:

- a) Si el proveedor retira su oferta o se desiste de ella dentro del período de validez de la misma.
- b) Si la adjudicataria:
 1. No proporcionare los antecedentes necesarios para formalizar la contratación según lo previsto en el punto 2.22 de las presentes bases.
 2. No suscribiere el contrato dentro del plazo previsto en el punto 2.21.
 3. No se encontrare inscrita y hábil en el Registro de Proveedores de Mercado Público, a la época de la formalización de la contratación, según lo señalado en el punto 2.21 de estas bases.
 4. No entregare la garantía de fiel cumplimiento de la contratación según lo indicado en el punto 2.23 de estas bases.

La devolución de la garantía de seriedad de las ofertas declaradas inadmisibles o desestimadas, se efectuará dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación del acto administrativo que declare la inadmisibilidad, la adjudicación o la deserción del proceso concursal, según corresponda.

A los demás oferentes se les devolverá la garantía de seriedad de la oferta una vez que el respectivo contrato se encuentre totalmente tramitado.

2.12. VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas mantendrán su vigencia por un plazo de 140 días corridos, contados desde el vencimiento del plazo para su presentación, no pudiendo el proponente, por sí, alterar cualquiera de sus términos.

Si dentro del plazo de vigencia de la garantía, la adjudicación respectiva no estuviera totalmente tramitada, o formalizada la contratación, la Subsecretaría solicitará, antes de la fecha de expiración de la garantía, su prórroga por 60 días corridos, entendiéndose prorrogada la vigencia de las ofertas por igual plazo. En el evento de que no se prorrogue la caución, se tendrá por desistida la oferta respectiva.

2.13. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las propuestas técnicas y económicas se efectuará a través del Sistema de Información, en el día y hora fijados para tales efectos en el punto 2.6 de las presentes bases, en una sola etapa. Esto quiere decir que tanto las propuestas técnicas como económicas serán abiertas en una misma y única oportunidad.

Excepcionalmente, podrán efectuarse la apertura en las dependencias de la Subsecretaría de Transportes, ubicadas en Amunátegui N° 139, comuna de Santiago, en los casos previstos en el artículo 115 del Decreto N° 661, de 2024. A la apertura de ofertas en soporte papel podrán asistir quien(es) presenta(n) la propuesta en representación del oferente.

En la etapa de apertura de las ofertas se verificará que la presentación de estas cumpla con los requisitos establecidos en los puntos 2.9, 2.10 y 2.11 de las presentes bases y, de verificarse que ello no ocurre, serán desestimadas y no serán evaluadas. Lo anterior, es sin perjuicio de lo regulado en el punto siguiente.

La Subsecretaría declarará fundadamente inadmisibles las ofertas presentadas por oferentes que no se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores o no sean hábiles para contratar con los organismos del Estado. Asimismo, se declararán inadmisibles las ofertas que no se ajustan a los requerimientos señalados en las presentes bases de licitación, la Ley N° 19.886 o su Reglamento. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el punto siguiente.

También se declarará inadmisibles una o más ofertas cuando se presenten ofertas simultáneas respecto del servicio sobre el cual versa la presente licitación, por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionado entre sí, según lo dispone el artículo 9 de la Ley N° 19.886.

Asimismo, previo análisis de viabilidad de la oferta, según el inciso 3 del artículo 61 del Decreto N° 661, de 2024, la Subsecretaría podrá declarar inadmisibles una o más ofertas, si determina que se trata de ofertas riesgosas o temerarias, cuando el precio ofertado está significativamente por debajo del promedio de las otras propuestas o de los precios de mercado, sin justificar documentadamente en las especificaciones técnicas cómo se cumplirán los requisitos del contrato.

Se declarará desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando estas no resulten convenientes a sus intereses.

En todos estos casos la declaración deberá ser por acto administrativo fundado.

Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas a través del Sistema de Información. En el caso de apertura de ofertas en soporte papel podrán solicitar que se deje constancia de dichas observaciones en el acta que se levante especialmente al efecto.

2.14. PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES OMITIDOS POR LOS OFERENTES

De conformidad a lo establecido en el artículo 56 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, una vez realizada la apertura de las ofertas, la Subsecretaría podrá solicitar, a través de la funcionalidad disponible en el portal web www.mercadopublico.cl, que se salven errores u omisiones formales en que han incurrido, no considerándose dentro de esta categoría los errores en el precio de la oferta, siempre que las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de las demás, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de las oferentes, y se informe de dicha solicitud a través del Sistema de Información.

Se permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que se hayan omitido entregar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. A través de estos documentos no podrá presentarse una oferta técnica o económica distinta a la presentada dentro del período establecido en estas bases para recibir ofertas.

Los oferentes tendrán un plazo máximo de 48 horas, que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde que se realizó el requerimiento en el portal, conforme a lo señalado en el artículo 9 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, para responder a lo solicitado a través del Sistema de Información.

De dicha solicitud se deberá dejar constancia en el acta que, al efecto, elabore la comisión evaluadora.

Sin perjuicio de lo anterior, la presentación de los antecedentes que puedan ser solicitados del modo y dentro del plazo expresados en este punto será considerada al momento de la evaluación de la respectiva oferta, conforme al criterio "Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta", indicado en el punto 2.17 de estas bases.

2.15. SOLICITUD DE ACLARACIONES A LOS PROPONENTES

Durante el período de evaluación, la Subsecretaría podrá solicitar, a través del foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a las ofertas.

Las aclaraciones que se soliciten o se den, en ningún caso podrán complementar o modificar las ofertas o el precio de la misma o, en virtud de ellas, incorporarse documentos adicionales a las ofertas ya presentadas, ni transgredir el principio de igualdad de las oferentes y de estricta sujeción a las bases.

Las aclaraciones que se realicen en razón de este punto deberán efectuarse dentro del plazo establecido en el punto precedente, a través del Sistema de Información.

De dicha solicitud se deberá dejar constancia en el acta que, al efecto, elabore la comisión evaluadora.

2.16. COMISIÓN EVALUADORA

Las propuestas presentadas en el marco de este proceso de licitación serán evaluadas por una comisión evaluadora. Sus integrantes se designarán, tanto en calidad de titulares, como de reemplazantes, en la parte resolutive del acto administrativo que apruebe las presentes bases.

La comisión evaluadora estará integrada por 3 funcionarios públicos, ya sean personal de planta o a contrata, de la Subsecretaría o de sus programas dependientes.

Quienes integren la comisión evaluadora no podrán tener conflictos de interés con las oferentes al momento de la evaluación, debiendo abstenerse de integrarla cuando se hubiere manifestado el impedimento. En consecuencia, sus integrantes deberán emitir, previo a la apertura de ofertas, una declaración jurada simple respecto a no tener conflicto de interés y que no concurren a su respecto los motivos contenidos en el artículo 35 quinqués de la ley N° 19.886, así como, su compromiso respecto a mantener confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas y a las deliberaciones durante el proceso de evaluación, y a no aceptar donativos de terceros durante el proceso de evaluación.

La comisión evaluadora deberá emitir un informe (acta de evaluación) fundado en los criterios de evaluación y ponderación señalados en el siguiente punto de estas bases.

Este informe deberá establecer el orden de prelación entre las ofertas, de acuerdo al puntaje obtenido en la evaluación técnica y económica, proponiendo a la Subsecretaría de Transportes la adjudicación de la oferta que estime más conveniente a los intereses del Servicio o, en su caso, la inadmisibilidad de las ofertas o la deserción de la licitación.

La Subsecretaría informará a través del portal www.mercadopublico.cl el resultado de la licitación.

El acta de evaluación deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) El listado de todas las ofertas que fueron objeto de análisis por parte de la comisión;

- b) Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación -establecidos en estas bases-, así como los puntajes asignados a cada oferta de acuerdo con tales criterios;
- c) La constancia de la evaluación de las ofertas técnicas y de la evaluación de las ofertas económicas;
- d) Las solicitudes de aclaración de ofertas, rectificación de errores u omisiones formales comunicadas a través del Sistema de Información y la individualización de las oferentes a quienes se les hubieren cursado;
- e) La circunstancia de haberse recibido o no las respuestas a las mencionadas solicitudes de aclaración de ofertas y de rectificación de errores u omisiones;
- f) Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir los requisitos establecidos en estas bases, debiendo especificarse los requisitos incumplidos y otras consideraciones que la comisión estime conveniente consignar; o por corresponder a empresas relacionadas o pertenecientes a un mismo grupo empresarial, en conformidad a lo dispuesto en las presentes bases;
- g) La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando la comisión juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a la Subsecretaría de Transportes;
- h) La propuesta de adjudicación a aquel proponente que haya obtenido el máximo puntaje.
- i) La individualización de cada integrante de la comisión evaluadora.

La comisión evaluadora podrá requerir asesoría técnica, jurídica, financiera y/o administrativa para la revisión de los antecedentes administrativos y/o legales, sin embargo, las sugerencias u opiniones recibidas no le resultarán obligatorias.

Sin perjuicio de lo señalado en los puntos 2.14 y 2.15 de las presentes bases de licitación, la comisión evaluadora está facultada para aceptar propuestas que presenten defectos menores de forma, siempre que ello no confiera a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás participantes.

2.17. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las propuestas se evaluarán de acuerdo a los siguientes criterios:

Criterios de evaluación	Ponderación
Precio Mantenición, Soporte, Mesa de Ayuda e Infraestructura en la Nube	15%
Precio horas para Mantenición Evolutiva	15%
Características de instancias en la nube	10%
Sistema de Gestión de tickets	10%
Capacidad Máxima de Mesa de Ayuda y Equipo de Desarrollo	15%
Años de experiencia de Ingeniero en Software	7%
Años de experiencia de Analista QA	7%
Años de experiencia Jefe de Proyecto en Servicios de Mantenición, Soporte y Mesa de Ayuda	7%
Años de experiencia Jefe de Proyecto en Servicios del rubro marítimo, logístico y del comercio exterior	7%
Contratación de personas con discapacidad	2%
Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta	2%

Programa de integridad	3%
TOTAL	100%

Todos los cálculos de puntajes de evaluación se truncarán al segundo decimal en su valor aproximado.

La pauta de evaluación que será utilizada por la comisión evaluadora será la siguiente:

- **Precio Mantenición, Soporte, Mesa de Ayuda e Infraestructura en la Nube**

Obtendrá el máximo puntaje la oferta de menor precio. El resto de las ofertas económicas obtendrá un puntaje que se le asignará a cada una en función de aquella de menor precio, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Para este criterio deberá multiplicarse por el factor de ponderación correspondiente.

Para realizar el cálculo, se considerará la suma de los tres ítems (Soporte, Mesa de Ayuda e Infraestructura en la Nube).

- **Precio horas para Mantenición Evolutiva**

Obtendrá el máximo puntaje la oferta de menor precio. El resto de las ofertas económicas obtendrá un puntaje que se le asignará a cada una en función de aquella de menor precio, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Para este criterio deberá multiplicarse por el factor de ponderación correspondiente.

El precio del proponente estará definido en base al valor propuesto por cada perfil multiplicado por el porcentaje de ponderación definido en la siguiente tabla:

Perfil de equipo de trabajo Evolutivo	% de ponderación
Ingeniero de Software	55%
Analista QA	30%
Ingeniero Dev Ops	15%

- **Características de instancias en la nube**

Se asignarán los siguientes puntajes de acuerdo a lo que se indica a continuación:

Características de instancias en la nube	Puntaje
Las especificaciones técnicas de las instancias en la nube del oferente se ajustan a la arquitectura referenciada (rendimiento adecuado en EC2, EBS, RDS y S3), servicios adicionales suficientes (Route 53, Elastic Load Balancing, soporte AWS), y medidas de seguridad adecuadas que cumplen con la mayoría de las normativas relevantes, según fundamentación de la comisión evaluadora.	0
Las especificaciones técnicas de las instancias en la nube del oferente van más allá de la arquitectura referenciada (alto rendimiento en EC2, EBS, RDS y S3), servicios adicionales completos (Route 53, Elastic Load Balancing, soporte AWS), y medidas de seguridad robustas (stealthwatch) que cumplen con todas las normativas relevantes, según fundamentación de la comisión evaluadora.	100

- **Sistema de Gestión de tickets**

Para la evaluación de este criterio se considerará de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Sistema Gestión de Tickets	Puntaje
El oferente detalla un sistema de gestión de tickets, cumpliendo con todos los requerimientos mencionados en R01 (punto 1.5.2 de estas bases), según fundamentación de la comisión evaluadora.	0
El oferente detalla un sistema de gestión de tickets, superando los requerimientos mencionados en R01 (punto 1.5.2 de estas bases), entregando un nuevo valor agregado, según fundamentación de la comisión evaluadora.	100

- **Propuesta de capacidad máxima de la Mesa de Ayuda y Equipo de Desarrollo**

Se asignarán los siguientes puntajes de acuerdo a lo que se indica a continuación:

Propuesta de capacidad de la Mesa de Ayuda y Equipo de Desarrollo	Puntaje
El equipo de trabajo tiene al menos 504 horas de capacidad semanal para la resolución de incidencias (no considera gestión). Y el equipo debe tener, al menos 80 horas por sprint semanal de desarrollo evolutivo, repartidos entre desarrollo, QA, y Documentación. Una capacidad inferior se considerará como inadmisibles.	0
El equipo de trabajo tiene al menos 672 horas de capacidad semanal para la resolución de incidencias (no considera gestión). Y el equipo tiene al menos 160 horas por sprint semanal de desarrollo evolutivo, repartidos entre desarrollo, QA, y Documentación.	50
El equipo de trabajo tiene al menos 840 horas de capacidad semanal para la resolución de incidencias (no considera gestión). Y el equipo tiene al menos 320 horas por sprint semanal de desarrollo evolutivo, repartidos entre desarrollo, QA, y Documentación.	100

- **Años de Experiencia del Ingeniero de Software**

Se asignarán los siguientes puntajes de acuerdo a lo que se indica a continuación:

Años de Experiencia del Ingeniero de Software	Puntaje
El ingeniero de software ofrecido por el oferente cuenta con más de 6 años de experiencia comprobable en diseño y desarrollo de software aplicado a Angular y Springboot acorde a lo descrito en el punto 1.5.1.	100
El ingeniero de software ofrecido por el oferente cuenta con al menos 4 años de experiencia comprobable en diseño y desarrollo de software aplicado a Angular y Springboot acorde a lo descrito en el punto 1.5.1.	50
El ingeniero de software ofrecido por el oferente cuenta 2 o menos años de experiencia comprobable en diseño y desarrollo de software aplicado a Angular y Springboot acorde a lo descrito en el punto 1.5.1.	0

- **Años de Experiencia del Analista QA**

Se asignarán los siguientes puntajes de acuerdo a lo que se indica a continuación:

Años de Experiencia del Analista QA	Puntaje
El analista de QA ofrecido por el oferente cuenta con más de 6 años de experiencia comprobable en el diseño y desarrollo de baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración e2e, de carga y estrés, utilizando alguna de las herramientas descritas en el punto 1.5.1.	100
El analista de QA ofrecido por el oferente cuenta con al menos 4 años de experiencia comprobable en el diseño y desarrollo de baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración e2e, de carga y estrés, utilizando alguna de las herramientas descritas en el punto 1.5.1.	50
El analista de QA ofrecido por el oferente cuenta con al menos 2 años de experiencia comprobable en el diseño y desarrollo de baterías automatizadas de pruebas unitarias, de integración e2e, de carga y estrés, utilizando alguna de las herramientas descritas en el punto 1.5.1.	0

- **Años de Experiencia del Jefe de Proyecto en servicios de mantención, soporte y mesa de ayuda de plataformas.**

Para la evaluación de este criterio se considerará y evaluará la declaración que realice el jefe de proyecto de acuerdo con el Anexo N° 8, acerca de los años de experiencia que posea liderando servicios de mantención, soporte y mesa de ayuda de plataformas. Si la propuesta presentada por una Unión Temporal de Proveedores acompañare la experiencia de todos o varios de sus integrantes, se considerará al integrante de la Unión que posea mayor experiencia.

Los tramos por evaluar corresponden a los siguientes:

N°	TRAMOS	Puntaje
1	Si la persona tiene el doble o más de la experiencia deseable propuesta en el perfil del cargo (ver punto 1.5.1), obtendrá el puntaje más alto. <i>Ejemplo: si el cargo pide 3 años de experiencia, se considera este nivel si la persona tiene 6 años o más.</i>	100
2	Si la persona tiene al menos 1,5 veces la experiencia deseable propuesta en el perfil del cargo, obtendrá un puntaje intermedio. <i>Ejemplo: si se piden 2 años, se alcanza este nivel con 3 años.</i>	50
3	Si la persona cumple con la experiencia deseable propuesta en el perfil del cargo, obtiene el puntaje mínimo en este criterio.	0

- **Experiencia Jefe de Proyecto en Servicios del rubro marítimo, logístico y comercio exterior**

Para la evaluación de este criterio se considerará y evaluará la declaración que realice el Jefe de Proyecto de acuerdo con el Anexo N° 8, acerca de los años de experiencia que posea liderando proyectos asociados al rubro marítimo, logístico y del comercio exterior. Si la propuesta presentada por una Unión Temporal de Proveedores acompañare la experiencia de todos o varios de sus integrantes, se considerará al integrante de la Unión que posea mayor experiencia.

Ante la no entrega de la información solicitada, según lo indicado en la siguiente tabla de asignación de puntaje, se dejará como inadmisibles.

Los tramos por evaluar corresponden a los siguientes:

N°	TRAMOS	Puntaje
1	Si la persona tiene el doble o más de la experiencia mínima exigida en el perfil del cargo (ver punto 1.5.1), obtendrá el puntaje más alto. <i>Ejemplo: si el cargo pide 3 años de experiencia, se considera este nivel si la persona tiene 6 años o más.</i>	100
2	Si la persona tiene al menos 1,5 veces la experiencia mínima exigida, obtendrá un puntaje intermedio. <i>Ejemplo: si se piden 2 años, se alcanza este nivel con 3 años.</i>	50
3	Si la persona cumple con la experiencia mínima exacta solicitada, obtiene el puntaje mínimo en este criterio.	0

- **Contratación de personas con discapacidad**

Para la evaluación de este criterio se considerará de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

N°	CRITERIO DE EMPLEABILIDAD	Puntaje
1	El oferente cuenta con una o más personas con discapacidad en su personal, acreditado conforme a lo dispuesto en el punto 2.9.1 de las bases	100
2	El oferente no cuenta con personas con alguna discapacidad en su personal o no informa al respecto, o no ha entregado los antecedentes conforme a lo dispuesto en el punto 2.9.1 de estas bases	0

- **Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta**

Para la evaluación de este criterio se considerará de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta	Puntaje

Presenta todos los antecedentes formales de presentación de la oferta dentro del plazo de cierre de recepción de éstas dispuesto en el punto 2.6 de las bases.	100
No presenta todos los antecedentes formales de presentación de la oferta dentro del plazo de cierre de recepción de éstas dispuesto en el punto 2.6 de las bases, pero subsana la omisión de conformidad a lo establecido en el punto 2.14 de las bases.	50
No presenta todos los antecedentes formales de presentación de la oferta dentro del plazo de cierre de recepción de éstas dispuesto en el punto 2.6 de las bases, ni tampoco subsana la omisión de conformidad a lo establecido en el punto 2.14 de las bases.	0

- **Programa de Integridad**

Para la evaluación de este criterio se considerará de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Integridad y cumplimiento	Puntaje
El oferente demuestra contar con programas de integridad y ética empresarial que efectivamente son conocidos y aplicados por su personal, conforme a lo previsto en el punto 2.9.1, literal vi de las bases.	100
El oferente no demuestra contar con programas de integridad y ética empresarial que efectivamente son conocidos y aplicados por su personal, conforme a lo previsto en el punto 2.9.1, literal vi de las bases.	0

2.18. MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE EMPATES

Si en la evaluación final se produjera un empate entre 2 o más ofertas, éste se resolverá aplicando los criterios de evaluación en el siguiente orden de prelación:

- a) Precio Mantenición, Soporte y Mesa de Ayuda e Infraestructura en la Nube
- b) Precio horas para Mantenición Evolutiva.
- c) Capacidad Máxima de la Mesa de Ayuda y Equipo de Desarrollo
- d) La suma de los puntajes obtenidos en los criterios de Características de instancias en la nube y Sistema de Gestión de tickets.
- e) La suma de años de experiencia del equipo.
- f) Contratación de personas con discapacidad

Si el empate persiste, será resuelto considerando el orden de ingreso de las ofertas en el portal www.mercadopublico.cl. En última instancia, el empate será resuelto mediante sorteo.

2.19. ADJUDICACIÓN

La Subsecretaría adjudicará la licitación al Oferente que haya presentado la propuesta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

Previo a la adjudicación y en conformidad con el artículo 58 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprobó el Reglamento de la ley N° 19.886, se les solicitará a aquellos Oferentes que hayan omitido presentar los antecedentes

relativos a los poderes de quien(es) presente(n) la propuesta en su representación y que fueren requeridos en la oportunidad correspondiente en virtud del artículo 56 del Decreto N° 661, ya citado. Si requeridos los antecedentes para la adjudicación estos no se entregaren, se declarará inadmisibles las ofertas y adjudicará a la propuesta que le siga en puntaje, pues en conformidad con el artículo 58 citado, no podrán adjudicarse ofertas que no emanen de quien tiene poder suficiente para efectuarlas representando al respectivo Oferente.

La adjudicación se formalizará a través del correspondiente acto administrativo dictado por la Subsecretaría, el que especificará los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las bases, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 58 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que regula la adjudicación de la oferta y su notificación.

El acto administrativo que declare desierta la licitación, inadmisibles las propuestas o que adjudique la convocatoria, será publicado en el Sistema de Información, produciéndose con ello su notificación de acuerdo a lo indicado en estas bases y en el artículo 9 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

La Subsecretaría se reserva el derecho de rechazar fundadamente las propuestas, ya sea porque no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en las presentes bases de licitación o porque no son convenientes a sus intereses, sin que ello otorgue derecho a reclamar indemnización alguna por los gastos incurridos en la presentación de la propuesta.

En caso que el adjudicatario se desistiera de su oferta, la Subsecretaría podrá readjudicar la licitación a la oferta que le suceda en la calificación y así sucesivamente con todas las ofertas que fueron consideradas admisibles.

Se entenderá que el adjudicatario se ha desistido de su oferta en los siguientes casos:

- a) Cuando no se inscriba en forma oportuna o no se encuentre hábil en el Registro de Proveedores de Mercado Público, según lo establecido en el punto 2.21 de estas bases.
- b) Si no suscribe el contrato dentro del plazo señalado en el punto 2.21 de estas bases.
- c) Si no entrega dentro de plazo los documentos requeridos en el punto 2.22 de estas bases.
- d) Si no entrega dentro de plazo la garantía de fiel cumplimiento de la contratación requerida en el punto 2.23 de estas bases.
- e) Si concurre cualquier otra causal de desistimiento, contemplada en estas bases, en la Ley N° 19.886 de Compras Públicas o en el Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

Tratándose de un adjudicatario extranjero la Subsecretaría, luego de encontrarse totalmente tramitado el acto administrativo de adjudicación, efectuará los requerimientos necesarios para la acreditación del cumplimiento de las exigencias establecidas en el inciso 4 del artículo 4 de la Ley N° 19.886 y del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

2.20. ACLARACIONES Y/O CONSULTAS DE LA ADJUDICACIÓN

Los oferentes podrán enviar sus consultas referentes a la adjudicación hasta dentro del quinto día hábil de notificada. Las consultas se efectuarán a través del correo electrónico kneira@mtt.gob.cl, casilla de la Subsecretaría de Transportes, o bien, mediante el Sistema de Información y serán respondidas por el mismo medio a través del cual hubieren sido ingresadas.

2.21. FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La Subsecretaría redactará el respectivo contrato, que se suscribirá dentro de los 30 días hábiles, siguientes a los 10 días hábiles desde notificación de la adjudicación en el Sistema de Información, a menos que la Subsecretaría requiera de un mayor plazo para un mejor estudio de los antecedentes del caso. El contrato se suscribirá por el

monto total del presupuesto contemplado en estas bases.

Previo a la suscripción del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito y figurar en estado "hábil" en el Registro de Proveedores de Mercado Público, sitio web www.mercadopublico.cl.

En caso de que el adjudicatario no se encuentre inscrita o en estado "hábil" en el Registro de Proveedores de Mercado Público, deberá inscribirse o adquirir la calidad referida, en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la publicación del acto administrativo que adjudique la licitación. Si transcurrido ese plazo, no se hubiere inscrito o no hubiere adquirido el estado "hábil" referido, se entenderá que se desiste de su oferta y la Subsecretaría dejará sin efecto la adjudicación, pudiendo readjudicar la licitación a quien haya obtenido el siguiente mejor puntaje en el proceso de evaluación o desestimar la licitación. El procedimiento anterior podrá repetirse las veces que resulte necesario.

En el evento que el adjudicatario sea una UTP, la inscripción y habilidad exigidas precedentemente, aplicará para cada integrante de dicha unión.

Finalmente, si el adjudicatario no suscribe el contrato dentro del plazo señalado en este punto, por causa imputable a él, no acompaña los documentos requeridos para formalizar la contratación o la garantía de fiel cumplimiento, la oferta adjudicada podrá desestimarse, pudiendo en este caso, dejarse sin efecto la adjudicación y readjudicarse la licitación a quien haya obtenido el siguiente mejor puntaje en el proceso de evaluación o, en su defecto, declararse desierta la licitación. El procedimiento anterior podrá repetirse las veces que resulte necesario.

2.22. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS PARA CONTRATAR

Para proceder a la contratación del adjudicatario, la Subsecretaría verificará que aquel cumpla con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley N° 19.886 y en el artículo 120 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda. Asimismo, la Subsecretaría verificará que no concurren las inhabilidades establecidas en el artículo 33 de la Ley N° 21.595 y artículo 35 quáter de la Ley N° 19.886.

En caso que la documentación que se indica a continuación no se encuentre registrada y disponible en el portal www.mercadopublico.cl (con la vigencia indicada, en los casos que corresponda), deberá presentarse, en un plazo no superior a 10 días hábiles contados a partir de la notificación del acto administrativo de adjudicación efectuada a través del portal www.mercadopublico.cl, en la Oficina de Partes de la Subsecretaría, ubicada en Amunátegui N° 139, en días hábiles, entre las 09:00 y las 14:00 horas o ser enviada al correo electrónico kneira@mtt.gob.cl y gsaavedra@mtt.gob.cl.

a) Persona Jurídica:

1. Antecedentes legales:
 - i. Tratándose de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada:
 - Fotocopia simple del instrumento público en el que conste el poder de su(s) representante(s).
 - Documento que acredite la vigencia de la persona jurídica y documento que acredite la vigencia del poder de su(s) representante(s), de acuerdo a la naturaleza de la persona jurídica, ambos con una antigüedad no superior a 60 días corridos contados desde su emisión.
 - ii. Tratándose de persona jurídica que no tenga el carácter de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada: antecedentes que acrediten su vigencia y la de la personería de su(s) representante(s), emitidos por las autoridades que correspondan, con una antigüedad no superior a 60 días corridos contados desde su emisión.
2. Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y de remuneración, en los términos que establece la ley de presupuestos del sector público del presente año, si correspondiere. En el evento de que el adjudicatario se encuentre incorporado en algún registro por incumplimientos laborales o de

remuneraciones, o no acompañe los referidos certificados, no podrá contratar con el Estado mientras no subsane el incumplimiento que lo afecte.

3. Carta compromiso de cada integrante del equipo de trabajo propuesto indicando el cargo o función que desempeñará en la ejecución del servicio, de acuerdo a formato del Anexo N° 6 de estas bases.
4. Declaración jurada simple del personal a honorarios, en caso que el oferente cuente con dicho personal, de acuerdo a formato del Anexo N° 6-A de estas bases.
5. Declaración jurada simple de persona jurídica en cumplimiento de la letra e) del artículo 7° de la Ley N° 20.285 (Anexo N° 3).
6. Documento que acredite la existencia de programas de integridad y ética empresarial y que aquellos son efectivamente conocidos y aplicados por su personal.

b) Persona Natural:

1. Carta compromiso de cada integrante del equipo de trabajo propuesto, indicando el cargo o función que desempeñará en la ejecución del servicio, de acuerdo a formato del Anexo N° 6 de estas bases.
2. Declaración jurada simple del personal a honorarios, en caso que el oferente cuente con dicho personal, de acuerdo con el Anexo N°6-B de estas bases.
3. Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y de remuneración, en los términos que establece la ley de presupuestos del sector público del presente año, si correspondiere. En el evento de que el adjudicatario se encuentre incorporado en algún registro por incumplimientos laborales o de remuneraciones, o no acompañe los referidos certificados, no podrá contratar con el Estado mientras no subsane el incumplimiento que lo afecte.
4. Documento que acredite la existencia de programas de integridad y ética empresarial y que aquellos son efectivamente conocidos y aplicados por su personal.

c) Persona Extranjera:

1. Documentación necesaria para acreditar su existencia legal y la personería de su(s) representante(s).
2. Documento que acredite la existencia de programas de integridad y ética empresarial y que aquellos son efectivamente conocidos y aplicados por su personal.
3. Para el caso de personas extranjeras con idioma distinto al español, la documentación deberá entregarse traducida al español.

d) Unión Temporal de Proveedores:

1. Cada uno de sus miembros deberá presentar los antecedentes indicados en las letras precedentes, según corresponda.

- e) Propuesta de Plan de Respaldo y Continuidad:** En complemento del requerimiento R06, ante posibles situaciones de contingencia, en base a lo publicado en el Documento de Protocolo de caídas (subido en conjunto con las presentes bases de licitación), con el objetivo de asegurar la seguridad y la continuidad operativa de la plataforma. Este plan será revisado y aprobado por la contraparte técnica y deberá incluir:
- Identificación de tipos de fallos contemplados (instancias en la nube, software, seguridad).
 - Definición de objetivos de punto de recuperación (RPO) y objetivos de tiempo de recuperación (RTO) para cada componente crítico.
 - Procedimientos detallados de recuperación y responsables asignados para cada etapa del proceso.
 - Cronograma de pruebas periódicas del plan de respaldo y protocolos de revisión y actualización.

- Protocolos de comunicación interna y externa ante contingencias, incluyendo tiempos de respuesta.
- Criterios de éxito y métricas de evaluación para medir la efectividad del plan. El plan de respaldo deberá ser validado periódicamente a través de pruebas de recuperación, cuyos resultados deberán ser reportados a la contraparte técnica.
- **Plan de Periodo de Transición:** El adjudicatario, en caso de corresponder, deberá presentar un plan de trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación. Dicho plan deberá ser validado por la contraparte técnica en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde su presentación. El plan deberá contener: Una carta Gantt con los plazos del período de transición, detalle de las medidas de mitigación que aseguren la continuidad operacional y medidas que se adoptarán para que no exista riesgo de pérdida de información.
Actualmente la Subsecretaría de Transportes cuenta con el sistema en la nube AWS, el que está vigente hasta el 15 de enero de 2026, el cual, deberá gestionarse la continuidad operacional.
- f) **Antecedente de Equipo de Trabajo:** El adjudicatario deberá proporcionar la información correspondiente al equipo de trabajo, de acuerdo con lo establecido en el punto 1.5.1 "Equipo de Trabajo y Metodología". Al momento de la contratación, será requisito presentar los antecedentes que acrediten la experiencia, competencias y formación de los profesionales asignados a los siguientes perfiles:
 - Técnico Nivel 3
 - Técnico Nivel 2
 - Técnico Nivel 1
 - Gestor de Tickets
 - Especialista en Integración Continua (DevOps)

Lo anterior, sin perjuicio de que la Subsecretaría requiriera documentación complementaria producto de la revisión de los antecedentes precedentemente indicados. En caso que el adjudicatario no entregue la documentación dentro del plazo a que se refiere el párrafo segundo o se formulen reparos a algún documento entregado, la Subsecretaría otorgará por correo electrónico, un plazo adicional de hasta 5 días hábiles para completar la documentación y/o subsanar las observaciones. Si transcurrido este plazo el adjudicatario no hiciere entrega de los documentos faltantes o no subsanare las observaciones que se le hubieren formulado, la Subsecretaría estará facultada para evaluar la conveniencia de conferir un nuevo plazo, o bien, dejar sin efecto la adjudicación y seleccionar la segunda oferta mejor evaluada si aquella fuere conveniente a sus intereses. Si la segunda oferta tampoco cumple con lo recién señalado, se podrá dejar sin efecto la adjudicación y seleccionar la tercera oferta mejor evaluada, procedimiento que se podrá realizar tantas veces como sea necesario.

2.23. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones emanadas de la contratación y el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratante, según lo ordena la Ley N° 20.238, el adjudicatario deberá presentar, a más tardar a la fecha de firma del contrato una garantía de fiel y oportuno cumplimiento, que podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en su conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar. La garantía podrá estar constituida por boleta bancaria, póliza de seguro, vale vista, certificado de fianza, o cualquier otro instrumento financiero que asegure su cobro por la Subsecretaría de Transportes, de manera rápida y efectiva, pudiendo extenderse en pesos chilenos, unidades de fomento o en otra moneda o unidad reajutable.

Con todo, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de la contratación, tomada por

el adjudicatario, por un tercero a su nombre o por uno o varios integrantes de la unión temporal de proveedores, emitida por una entidad con sucursal en Chile, pagadera a la vista, irrevocable y a primer requerimiento, cuyo monto será equivalente al 5% del precio final neto de la contratación, a la orden de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, con un plazo de vigencia no inferior a 60 días hábiles posteriores al término de la vigencia de la misma. Si al momento de la suscripción del contrato, se estipulare el inicio anticipado de la ejecución de los servicios, la garantía deberá tener una vigencia que comprenda, a lo menos, desde la fecha de inicio anticipado contemplada en el contrato hasta 60 días hábiles posteriores al término de su vigencia.

En el evento que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de la contratación esté constituida por un certificado de fianza, este deberá reunir la característica de ser pagadero a la vista o a primer requerimiento, a fin de asegurar el pago de manera rápida y efectiva.

En caso que la garantía esté constituida por una póliza de seguro, además, deberá ser a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador ni cláusula arbitral, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero, y deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe por las multas derivadas del incumplimiento de las presentes bases y del contrato respectivo o, en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes. En este caso, a su entrega, deberá acreditarse el pago de la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la póliza respectiva.

La garantía podrá ser otorgada física o electrónicamente. En caso de otorgarse físicamente, deberá ser presentada en la Oficina de Partes de la Subsecretaría, ubicada en Amunátegui N° 139, en días hábiles, entre las 09:00 y las 14:00 horas. En el evento de otorgarse electrónicamente, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y deberá ser enviada al correo electrónico kneira@mtt.gob.cl.

La garantía deberá incluir, en ella o en un documento anexo, la siguiente glosa: "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato para la ejecución del servicio de mantención, soporte, mesa de ayuda y desarrollo de mejoras VUMAR, y de las obligaciones que ordena el artículo 11 de la Ley N° 19.886".

En caso de cobro de la garantía por incumplimiento de obligaciones contractuales establecidas en las bases o en el contrato, el contratista deberá renovar dicha garantía en los mismos términos establecidos en este punto, dentro de los 10 días hábiles siguientes de notificado el acto administrativo que ordena su cobro, pudiendo terminarse la contratación, según lo previsto en el punto 2.29 de las presentes bases.

La garantía solo será devuelta al contratista o a aquella persona a quien este haya mandatado para hacer recepción conforme de dichos documentos. Para esto se levantará, en su oportunidad, un acta de recepción y devolución de garantía de fiel y oportuno cumplimiento de la contratación. La devolución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato se efectuará una vez vencida su vigencia o, en su defecto, la vigencia mínima establecida en este punto.

2.24. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN Y DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La contratación tendrá una vigencia de 17 meses, contados desde que el acto administrativo que la apruebe esté totalmente tramitado y notificado mediante su publicación en el portal www.mercadopublico.cl, en conformidad con el artículo 9 del Reglamento de la Ley N° 19.886, esto es, luego de transcurridas 24 horas desde la publicación en el portal del acto administrativo aprobatorio de la contratación.

El plazo para la ejecución del servicio será de 14 meses, el que se comenzará a computar desde el inicio de la vigencia del contrato, según lo dispuesto en el párrafo precedente. Sin embargo, por razones de buen servicio las partes podrán acordar iniciar anticipadamente la ejecución de los servicios. En tal caso, el plazo de ejecución se comenzará a contabilizar desde la fecha acordada para el inicio anticipado de las prestaciones. Con todo, la vigencia del contrato se regirá por lo dispuesto en el párrafo primero de este punto, y los pagos solo se harán efectivos una vez que el acto que apruebe el contrato respectivo se encuentre totalmente tramitado.

2.25. CONTRAPARTE TÉCNICA

La Subsecretaría ejercerá la supervisión integral del desarrollo de la contratación, en sus aspectos técnicos y administrativos, a través de una contraparte técnica, la que estará conformada por el o los funcionarios que se designen para tales efectos, ya sean de planta o a contrata, que presten actualmente servicios en la Subsecretaría o en sus programas dependientes y/o por personas ajenas a la Administración con calidad de agentes públicos, cuyos convenios contemplen la tarea de conformar contrapartes técnicas, y será designada en el presente acto administrativo.

En el ejercicio de dicha labor, la contraparte técnica ejercerá las siguientes funciones:

- a) Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en estas bases para el oportuno cumplimiento de la contratación.
- b) Gestionar e informar al contratista de la aplicación de las medidas por incumplimiento que procedan.
- c) Impartir instrucciones al contratista, mediante directrices, órdenes y/o requerimientos destinados a obtener un mejor y estricto cumplimiento de los objetivos de la contratación.
- d) Visar la documentación que servirá de antecedente para el posterior pago.
- e) Dar recepción conforme del servicio.

Las demás que sean necesarias para la correcta ejecución del servicio.

2.26. FORMA DE PAGO

En el evento de que el inicio del servicio no coincida con el inicio del respectivo mes, la primera y la última cuota se pagarán de forma proporcional.

La Subsecretaría emitirá la respectiva orden de compra por periodo presupuestario y pagará, en cuotas mensuales, iguales y sucesivas, para el servicio de mantención, soporte, mesa de ayuda e infraestructura en la nube, a partir del inicio de ejecución de proyecto, y dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura y de los documentos que se mencionan en este punto, previa conformidad que deberá otorgar la contraparte técnica, luego de verificarse la entrega de los informes señalados en el punto 1.6 de estas bases. Cabe señalar que los trabajos asociados al plan de transición no estarán afectos a pago.

Asimismo, se emitirá una orden de compra para cada una de las peticiones de mantenciones evolutivas, conforme a las horas efectivamente utilizadas, la cual se gestionará previo envío de la cotización respectiva y posterior a la revisión y aprobación del informe establecido en el punto 1.6 de estas Bases.

Solo una vez que se haya recibido conforme el servicio, la contratista podrá emitir la factura respectiva, la que deberá ser enviada junto con su archivo XML, señalando forma de pago "CRÉDITO", dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes a la recepción conforme. Previo a la emisión de la factura, el contratista deberá verificar con la contraparte técnica la información de facturación que a continuación se indica:

PROGRAMA	RUT	DIRECCIÓN	CORREOS ELECTRÓNICOS
Programa de Desarrollo Logístico	61.979.740-K	Amunátegui N° 139, piso 7, comuna de Santiago	sectransrecepcion@custodium.com 61979740-k@febos.cl

El pago se efectuará mediante transferencia electrónica de fondos, para lo cual se le requerirá al contratista la información necesaria una vez recibida conforme la factura.

En el evento de que el contratista no se encuentre obligado a la emisión electrónica de facturas, de acuerdo a la normativa vigente, aquellas deberán ser entregadas en las oficinas del Programa Desarrollo Logístico ubicada en Amunátegui 139, piso 7, en días hábiles, entre las 9:00 y las 17:00 horas.

La Subsecretaría pagará al contratista, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el acto administrativo que apruebe el contrato se encuentre totalmente tramitado y publicado en el portal www.mercadopublico.cl.
- b) Que la Subsecretaría haya emitido la orden de compra respectiva, a través del portal www.mercadopublico.cl, y esta se encuentre aceptada por el contratista.
- c) Que el contratista cumpla en forma cabal y oportuna con la contratación y con lo establecido en estas bases de licitación.
- d) Que la contraparte técnica de la Subsecretaría informe en forma favorable respecto a la recepción conforme del servicio prestado por el contratista.
- e) Que, junto a la emisión de la factura, el contratista haya remitido un certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (f30-1), en los términos que establece la ley de presupuestos del sector público del presente año, si correspondiere.

En el evento que existieran saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores del contratista o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago generados en razón del contrato deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones; en este caso, el contratista deberá acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. El incumplimiento de esta obligación por parte del contratista dará derecho a la Subsecretaría a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en que aquél no podrá participar.

En atención a la modalidad de pago, para los efectos del artículo 3° de la Ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura, la Subsecretaría tendrá un plazo de 8 días corridos, contados desde la recepción de la respectiva factura, para reclamar en contra de su contenido.

2.27. MULTAS

La Subsecretaría, mediante el acto administrativo respectivo, y previo procedimiento descrito en este punto, podrá aplicar las multas que a continuación se indican:

INCUMPLIMIENTO	MULTA
Si el contratista no cumple con los plazos dispuestos en el punto 2.32.	10 UF por evento
No cumple con los SLA definidos para mantenciones correctivas definidos en el punto R05	2 UF por cada evento
No cumple con los SLA definidos para la mesa de ayuda del R02	2 UF por cada evento.
El número de iteraciones de conformidad en la recepción de informes es igual o mayor a 3.	2 UF por cada iteración que supere el máximo indicado.

Incumplimiento en algún plazo estipulado dentro de el Plan de Transición.	10 UF por cada día corrido.
Si el contratista no cumple los plazos establecidos en el cuarto párrafo del punto 2.34 de las presentes bases.	50 UF por evento.
Si el contratista no cumple con los plazos dispuestos en los párrafos quinto y séptimo del punto 2.34, de las presentes bases.	20 UF por evento.
Incumplimiento de los plazos de ejecución propuestos para las mantenciones evolutivas.	5 UF por cada día hábil de atraso.
Incumplimiento de los plazos expuestos en el cronograma para las mantenciones preventivas.	5 UF por cada día hábil de atraso.
Incumplimiento para disponibilizar acceso a la contraparte técnica, o a quien este designe, al sistema de gestión de tickets, o al código fuente de la rama de QA y Producción	1 UF por cada día corrido de atraso.
Incumplimiento en la transmisión o recepción de mensajes por causas atribuibles al contratista	10 UF por cada día corrido de indisponibilidad del canal de comunicación afectado. La reincidencia en un plazo de 60 días corridos tiene una multa de 15 UF.
No implementación de medidas de contingencia en caso de interrupción del servicio de VUMAR o de los servicios públicos involucrados, cuando éstas hayan sido previamente definidas en el plan de continuidad operacional presentado en la oferta técnica.	15 UF por evento. La reincidencia en un plazo de 60 días corridos tiene una multa de 25 UF.

Para los efectos de las multas se considerará el valor de la UF fijado por el Banco Central de Chile en la fecha en que se verifique el incumplimiento.

Procedimiento de aplicación de multas:

En el evento que la contratista incurra en alguno de los incumplimientos previamente indicados, la Subsecretaría de Transportes le comunicará mediante correo electrónico, a través de la contraparte técnica, la aplicación de la multa y el descuento respectivo, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para que efectúe sus descargos. Si la contratista no presentare descargos, se procederá a la elaboración del acto administrativo de aplicación de multa, tras la certificación respectiva efectuada por la contraparte técnica. Si se presentaren descargos por la contratista, la contraparte técnica realizará un análisis de los antecedentes presentados. Si del examen de estos, resulta justificado el incumplimiento, la contraparte técnica archivará los descargos, junto con los demás antecedentes del caso. En caso contrario, es decir, si los antecedentes presentados por el contratista no son suficientes para justificar el incumplimiento, la contraparte técnica deberá elaborar un informe técnico definitivo, adjuntando todos los antecedentes para la elaboración del acto administrativo de aplicación de multa, el cual deberá ser publicado en el Sistema de Información y notificado al contratista, de conformidad al artículo 140 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

La aplicación de la(s) multa(s) se realizará descontando el monto de la(s) misma(s) del pago pendiente más próximo al de su aplicación.

Dicho descuento no afectará el impuesto que corresponda pagar o retener en su caso.

En el evento en que se hubieren verificado todos los pagos previstos en la contratación, el pago de la(s) multa(s) deberá efectuarse a través del depósito del monto correspondiente en la cuenta corriente bancaria de la Subsecretaría, conforme al

detalle que se informará en el acto administrativo respectivo. De no efectuarse el depósito dentro del plazo señalado, la(s) multa(s) se descontará(n) de la garantía constituida por el contratista.

Cabe señalar que el monto máximo a cobrar por concepto de multas no podrá superar el 5% del precio total de la contratación; en tal caso, la Subsecretaría podrá poner término anticipado a la misma, en conformidad con lo dispuesto en el punto 2.29 de las presentes bases.

2.28. MODIFICACIONES DE LAS PRESTACIONES

La Subsecretaría podrá decidir, mediante acto administrativo fundado, modificar el contrato de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 19.886 y el artículo 129 del Decreto N° 661, de 2024. Solo podrán efectuarse modificaciones a la contratación cuando exista mutuo acuerdo entre las partes contratantes, siempre que estas no signifiquen una alteración de fondo en lo convenido, una afectación al principio de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes y que dichas modificaciones cedan en ventaja de la Administración.

Las modificaciones que signifiquen un aumento o disminución del monto de la contratación no podrán ser superiores a un 30% del precio total de la misma, ello, sin perjuicio de la disponibilidad presupuestaria de la Subsecretaría de Transportes.

En caso de aumento de las prestaciones, la contratista deberá complementar o presentar una nueva garantía de fiel cumplimiento de la contratación en los mismos términos dispuestos en el punto 2.23 precedente.

De producirse alguna de las situaciones señaladas en este punto, la contraparte técnica avisará a la contratista mediante comunicación escrita dirigida al correo electrónico que aquella hubiere informado a través del Anexo N° 1 de estas bases de licitación o al que hubiere comunicado con posterioridad. En caso de que exista acuerdo entre la contratista y la Subsecretaría, se celebrará el correspondiente acuerdo de voluntades.

Las modificaciones deberán ser aprobadas previamente por el acto administrativo respectivo y será publicado en el Sistema de Información.

2.29. TÉRMINO ANTICIPADO DE LA CONTRATACIÓN

La Subsecretaría estará facultada para declarar administrativamente el término anticipado de la contratación, sin derecho a indemnización alguna para la contratista, si concurriere alguna de las causales previstas en el artículo 13 bis de la Ley N° 19.886, en el artículo 130 de su Reglamento, contenido en el Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, en las bases de licitación y en el contrato. Lo anterior es sin perjuicio de, en caso de término anticipado por causa imputable a la contratista, hacer efectivas la garantía de fiel cumplimiento y las multas que procedieren.

Se entenderá por incumplimiento grave de la contratación, las siguientes conductas:

- a) Cuando las multas acumuladas durante la vigencia de la contratación excedan el 5% del precio total de la misma contratación.
- b) Si durante el desarrollo de la contratación se comprobare que el contratista ha efectuado la cesión de la misma.
- c) Si habiéndose cobrado la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de la contratación, el contratista no la reemplazare dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes de notificado el acto administrativo que ordena su cobro, en los términos indicados en el punto 2.23 de las bases.
- d) La contravención del deber de confidencialidad establecido en el punto 2.30 de las bases.
- e) Si se produce la situación prevista en el inciso 2 del artículo 33 de la Ley
- f) N° 21.595.
- g) Si concurriere cualquier otra causa expresamente dispuesta en las bases.

Procedimiento de aplicación de término anticipado:

La decisión de declarar administrativamente el término anticipado de la contratación

será calificada por la Subsecretaría, previo procedimiento descrito en este punto, y será adoptada en relación con los antecedentes informados por la contraparte técnica y aquellos contenidos en los descargos del contratista, si los hubiere presentado. Dicha decisión se efectuará a través de un acto administrativo fundado en el que constará la calificación de los hechos que constituyen el incumplimiento.

En el evento que el contratista incurriera en alguno de los incumplimientos contractuales señalados precedentemente, la Subsecretaría de Transportes, a través de la contraparte técnica, le comunicará la aplicación de la medida por incumplimiento dispuesta en este punto, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para que efectúe sus descargos. Si la contratista no presentare descargos, se procederá a la elaboración del acto administrativo de aplicación de la medida, tras la certificación respectiva efectuada por la contraparte técnica. Si se presentaren descargos por la contratista, la contraparte técnica realizará un análisis de los antecedentes presentados. Si del examen de estos resulta justificado el incumplimiento, la contraparte técnica archivará los descargos, junto con los demás antecedentes del caso. En caso contrario, es decir, si los antecedentes presentados por el contratista no son suficientes para justificar el incumplimiento, la contraparte técnica deberá elaborar un informe técnico, adjuntando todos los antecedentes para la elaboración del acto administrativo de aplicación de la medida.

El acto administrativo fundado que ponga término anticipado a la contratación se publicará en el Sistema de Información y se notificará a la contratista, de conformidad al artículo 140 del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, fijándose un plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación para que la Subsecretaría proceda a liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar los saldos eventuales, siempre que estos tengan directa relación con la ejecución de la contratación, lo que se acreditará mediante la presentación de la(s) correspondiente(s) factura(s) y demás antecedentes, si procediere.

Aplicada la medida, procederán a favor de la contratista los recursos de reposición, jerárquico y extraordinario de revisión, los que deberán interponerse en el plazo y resolverse en la forma y condiciones establecidas en la Ley N° 19.880.

2.30. CONFIDENCIALIDAD

El contratista deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la información, reservada o no, que ponga a su disposición la Subsecretaría de Transportes y/o sus programas dependientes y, en general, de toda aquella que conozca con ocasión de la contratación.

La contratista deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes y de su equipo de trabajo, reservándose la Subsecretaría el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a la normativa vigente, especialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte de la contratista, de sus dependientes y/o de su equipo de trabajo, durante la vigencia de la contratación o después de su finalización, dará lugar a la Subsecretaría de Transportes para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que le atañe a la contratista por los actos que hayan ejecutado sus empleados, dependientes o su equipo de trabajo y quienes resulten responsables.

Durante la vigencia de la contratación, el contratista deberá destruir o eliminar los datos de carácter personal, así como, cualquier soporte o documento en que éstos se incorporen cuando la Subsecretaría se lo requiera expresamente y por escrito. Las obligaciones derivadas de la presente estipulación se extinguirán en el momento en que los datos de carácter personal hayan sido completamente eliminados del equipo de almacenamiento de datos, destruyéndolos o asegurando la inaccesibilidad a éstos.

El contratista se obliga a implementar, actualizar y mantener las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de

carácter personal que impidan cualquier alteración, pérdida, tratamiento, procesamiento o acceso no autorizado. Esta obligación se cumplirá de conformidad con el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que estén expuestos ya sea que provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

La contravención de la obligación señalada en este punto se considerará un incumplimiento grave de la contratación que dará lugar al término anticipado de la misma, conforme a lo dispuesto en el punto 2.29 de las bases.

A la época de la finalización de la contratación, el contratista deberá restituir o eliminar los datos de carácter personal, así como, cualquier soporte o documento en que éstos se incorporen.

2.31. CESIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y de la contratación respectiva, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

La infracción a esta obligación autorizará a esta Subsecretaría a poner término inmediato a la contratación, de conformidad a lo establecido en el punto 2.29 de las bases.

Cesión de crédito contenido en una factura:

En el evento de que la contratista ceda el crédito contenido en una factura, deberá notificar de este hecho a la obligada al pago por un Notario Público, sea personalmente, con exhibición de copia del respectivo título, o mediante el envío de carta certificada, por cuenta de la cesionaria de la factura, adjuntando copias del mismo certificadas por el ministro de fe. En este último caso, la cesión producirá efectos respecto de la deudora, a contar del sexto día siguiente a la fecha del envío de la carta certificada dirigida al domicilio de la deudora registrado en la factura.

Tratándose de facturas electrónicas, la cesión del crédito expresado en ellas se pondrá en conocimiento de la obligada al pago de aquellas mediante su anotación en el Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, administrado por el Servicio de Impuestos Internos. Se entenderá que la transferencia ha sido puesta en conocimiento de la deudora el día hábil siguiente a aquel en que ella aparezca anotada en el registro señalado, lo que se corroborará con el acuse de recibo electrónico que recibirá la deudora.

Esta Subsecretaría cumplirá con lo establecido en los contratos de factoring suscritos por la contratista, siempre que se le notifique oportunamente dichos contratos y no existan obligaciones pendientes.

2.32. SUBCONTRATACIÓN

El contratista podrá concertar con terceros la ejecución parcial de la contratación, siempre y cuando esta no exceda el 30% de su monto total y que ello sea informado por escrito a la contraparte técnica, con la debida antelación, esto es, con a lo menos 10 días hábiles anteriores a la fecha de subcontratación; indicando claramente la parte de la contratación que se subcontratará, su importe y el nombre o razón social del subcontratista. La contraparte técnica se pronunciará por escrito, en orden a estimar la procedencia o no de la subcontratación informada, remitiendo los antecedentes a la Subsecretaría de Transportes para lo que corresponda.

En todo caso, será el contratista principal el único responsable ante la Subsecretaría del cabal y oportuno cumplimiento de la contratación.

Asimismo, el contratista principal deberá notificar por escrito a la contraparte técnica de cualquier modificación en las prestaciones que desarrollará el subcontratista, o en su identidad, con a lo menos 10 días hábiles anteriores a la materialización de estos cambios. En caso de cambio en la identidad del subcontratista, el contratista principal deberá acreditar que éste cumple con lo señalado en el párrafo siguiente.

El subcontratista no puede estar afecto a las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el artículo 154, en relación con lo indicado en la letra c), del inciso tercero, del artículo 128, ambos del Reglamento de la Ley N° 19.886.

El incumplimiento del plazo indicado en los párrafos primero y tercero dará lugar a la aplicación de la multa dispuesta en el punto 2.27 de las bases.

2.33. PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual de los informes, código fuente, versiones de información, base de datos, y todo el material que se produzca con motivo de la ejecución de este servicio, será propiedad de la Subsecretaría de Transportes.

Los datos originales, programas, archivos computacionales, diseños u otros productos generados como parte de la ejecución del servicio y/o resultados parciales del mismo, así como los informes si los hubiere, serán de propiedad exclusiva de la Subsecretaría de Transportes, quién podrá autorizar su utilización posterior, puesto que constituirán antecedentes que podrán informar la adopción de un acto administrativo, medida o política pública.

2.34. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

El contratista deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas necesarias y eficaces para resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que maneje o acceda en virtud del presente contrato, perteneciente a la Subsecretaría y/o a sus programas dependientes, evitando su acceso por parte de terceros no autorizados.

Esta obligación se extiende, asimismo, a las comunicaciones electrónicas que involucren dicha información entre el contratista y la Subsecretaría, debiendo emplear el contratista mecanismos de seguridad adecuados que aseguren que dichas comunicaciones no sean interceptadas, alteradas o intervenidas por terceros.

Para efectos de lo anterior, el contratista deberá cumplir con los estándares establecidos en la Ley N°21.663, Ley Marco de Ciberseguridad, y en el Decreto N° 83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que aprueba la norma técnica sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos para los órganos de la Administración del Estado, o la norma que la reemplace.

En conformidad con la normativa vigente y con el objeto de resguardar la continuidad operativa y la ciberseguridad institucional, el contratista estará obligado a reportar los ciberataques e incidentes de ciberseguridad que puedan tener efectos significativos en los términos del artículo 27 de la Ley Marco de Ciberseguridad, entendiéndose por tal aquel que es capaz de interrumpir la continuidad de un servicio esencial o afectar la integridad física o la salud de las personas, así como en el caso de afectar sistemas informáticos que contengan datos personales, tan pronto les sea posible informar por escrito a la Subsecretaría, o bien ingresar dicha información en el sistema electrónico o plataforma que esta disponga y al CSIRT Nacional en un plazo máximo de tres horas contado desde que se tiene conocimiento de la ocurrencia del ciberataque o incidente de ciberseguridad que pueda tener impactos significativos, se deberá enviar una alerta temprana sobre la ocurrencia del evento y en un plazo no superior a 24 horas desde que tome conocimiento de cualquier vulnerabilidad, amenaza o incidente que pueda afectar las redes, plataformas o sistemas informáticos de la Subsecretaría y/o de sus programas dependiente, una actualización de la información reportada inicialmente que incluya evaluación inicial del incidente, su gravedad e impacto, así como indicadores de compromiso, si estuvieran disponibles. Adicionalmente, deberá incluir las medidas de mitigación adoptadas y, en su caso, los planes de acción para su resolución.

Asimismo, el contratista deberá mantener actualizadas sus políticas y prácticas de seguridad de la información, informando por escrito a la Subsecretaría respecto de cualquier modificación dentro de un plazo no mayor a 15 días corridos desde su actualización, mediante correo electrónico dirigido a la contraparte técnica designada.

Del mismo modo, la Subsecretaría, a través de su contraparte técnica, se compromete a notificar al contratista, sin demora, cualquier posible uso indebido de sus cuentas o credenciales de autenticación, así como cualquier incidente de seguridad relacionado con la prestación de los servicios contratados.

Conforme al artículo 9° de la Ley Marco de Ciberseguridad, los jefes de servicios deberán exigir a los proveedores de servicios de tecnología de la información que compartan información sobre vulnerabilidades e incidentes que puedan afectar los sistemas y redes del organismo, siempre que dicha información tenga por finalidad prevenir, detectar, mitigar o responder a incidentes, recuperarse de ellos, o bien reforzar el nivel de ciberseguridad institucional. Lo anterior deberá efectuarse resguardando la posible naturaleza sensible de la información compartida.

En consecuencia, el contrato que se suscriba en virtud de la presente licitación no podrá contener cláusulas que restrinjan o dificulten la comunicación de información relevante sobre amenazas, incidentes o vulnerabilidades por parte del contratista, siempre que dicha comunicación no vulnere la confidencialidad, protección de datos o los derechos de propiedad intelectual involucrados.

La contravención a alguna de las obligaciones señaladas en este punto dará lugar a la aplicación de la multa dispuesta en el punto 2.27 de estas bases.

2.35. PROCEDIMIENTOS PARA RESOLVER DISCREPANCIAS

Se considerará el principio de preeminencia de las bases como marco básico de la presente licitación y de la contratación a que aquella dé lugar.

En la eventualidad que durante el curso de la vigencia de la contratación se produjeran discrepancias en cuanto a lo previsto en los diversos documentos que rigen la realización del servicio, la controversia se resolverá de acuerdo a lo que al respecto dispongan tales antecedentes, de acuerdo al siguiente orden de prelación:

- a) Las bases administrativas y técnicas, así como sus eventuales modificaciones, incluidas las consultas, respuestas y aclaraciones derivadas del procedimiento estipulado en las bases.
- b) El contrato respectivo.
- c) La oferta técnica y económica.

Todos los documentos antes mencionados formarán un todo integrado y se complementan recíprocamente, en forma tal que se considerará parte de la contratación cualquier obligación o servicio, que aparezca en uno u otro de los documentos señalados.

2.36. JURISDICCIÓN

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las bases de licitación y su adjudicación será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública; así como las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia de la contratación, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes.

Lo anterior, es sin perjuicio de las facultades de la Contraloría General de la República.

2.37. PACTO DE INTEGRIDAD

La presentación de una oferta implica, para quien la formule, la aceptación del presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas las estipulaciones que se indican a continuación, tanto durante el proceso licitatorio como durante la contratación:

- i. El oferente respetará los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República, en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, respetará los derechos humanos, evitando toda acción u omisión que dé lugar o contribuya a generar efectos adversos a ellos y subsanará tales efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- ii. El oferente no ofrecerá, no concederá, ni intentará ofrecer o conceder sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a funcionario público alguno relacionado con su oferta, con el proceso de licitación pública o con la ejecución del contrato que eventualmente derive de ella, tampoco las ofrecerá o concederá a terceros que pudiesen influir directa o indirectamente en tales procesos.
- iii. El oferente no llegará ni intentará llegar a acuerdos, tampoco realizará negociaciones, actos o conductas, que tengan por objeto influir o afectar, de cualquier forma, la libre competencia, especialmente, aquellos de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- iv. El oferente revisará y verificará la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de toda la información y documentación que presente para efectos del presente proceso licitatorio.
- v. El oferente ajustará su actuar y cumplirá con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio.
- vi. El oferente adoptará las medidas que sean necesarias para que las estipulaciones señaladas sean cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores, agentes, subcontratistas, y, en general, por cualquier persona con quien se relacione, directa o indirectamente, en virtud o como efecto de la presente licitación, siendo responsable de las consecuencias de su infracción por parte de éstas. Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

La contravención de alguna de las estipulaciones señaladas en este punto se considerará como un incumplimiento grave de la contratación, para efectos de lo dispuesto en el punto 2.29 de estas bases.

**ANEXO N° 1
FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

_____, ____ de _____ de _____

Razón social o nombre de la proveedora	
Nombre de fantasía si lo tiene	
Número de RUT de la persona natural o jurídica	
Domicilio comercial	
Número de teléfono o correo electrónico	
Nombre y N° RUN de quien(es) presenta(n) la propuesta en representación de la oferente (si se trata de persona jurídica o UTP)	
Para ser evaluado en el punto 2.17 de las bases: indicar si cuenta con trabajador(es) con discapacidad y su(s) nombre(s)	SÍ _____ NO _____ Nombre: _____
Proveedora actúa de manera individual o conforma UTP, según lo señalado en el punto 2.3 de las bases (marcar con X)	<input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> UTP

Completar los siguientes antecedentes en caso de haber marcado la opción de proveedora que conforma UTP:

Razón social o nombre de la proveedora	
Número de RUT de la persona natural o jurídica	
Nombre de fantasía si lo tiene	
Domicilio comercial	
Número de teléfono o correo electrónico	

Razón social o nombre de la proveedora	
Número de RUT de la persona natural o jurídica	
Nombre de fantasía si lo tiene	
Domicilio comercial	
Número de teléfono o correo electrónico	

Firma de quien(es) presenta(n) la propuesta
en representación de la oferente o firma de la persona natural

ANEXO N° 2-A
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUSENCIA DE INHABILIDADES E
INCOMPATIBILIDADES
(PERSONA JURÍDICA)

_____, ____ de _____ de _____

NOMBRE DE QUIEN(ES) PRESENTA(N) LA PROPUESTA EN REPRESENTACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

CÉDULA(S) DE IDENTIDAD

En representación de la persona jurídica

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declara(n):

- 1) *No he sido condenado, o mi representada no ha sido condenada, por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta.*
- 2) *No he sido condenado, o mi representada no ha sido condenada, por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores, contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973.*
- 3) *Mi representada no ha sido condenada a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por los delitos mencionados en la ley N° 20.393.*
- 4) *No he sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595 de Delitos Económicos. En el caso de que mi representada sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, declaro que esta no tiene como socio, accionista, miembro o participe con poder para influir en la administración, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.*
- 5) *No soy ni he sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente declaración, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).*
- 6) *No integro la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni soy contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por lo vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad).*
- 7) *Mi representada no es una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los numerales quinto y sexto precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.*
- 8) *Mi representada no es una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas singularizadas en los numerales quinto y sexto precedentes sean accionistas o beneficiarias finales.*
- 9) *Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los numerales quinto y sexto precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales.*
- 10) *No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.*

NOTA: Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá

las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales”.

Firma de quien(es) presenta(n) la propuesta
en representación de la persona jurídica

ANEXO N° 2-B
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUSENCIA DE INHABILIDADES E
INCOMPATIBILIDADES
(PERSONA NATURAL)

_____, ____ de _____ de _____

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL

CÉDULA DE IDENTIDAD

Declara:

- 1) *No he sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta.*
- 2) *No he sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores, contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973.*
- 3) *No he sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595 de Delitos Económicos.*
- 4) *No soy ni he sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente declaración, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).*
- 5) *No integro la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni soy contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por lo vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad).*
- 6) *Mi representada no es una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los numerales cuarto y quinto precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.*
- 7) *Mi representada no es una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas singularizadas en los numerales cuarto y quinto precedentes sean accionistas o beneficiarias finales.*
- 8) *Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los numerales cuarto y quinto precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales.*
- 9) *No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.*

NOTA: Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales".

Firma de la persona natural

ANEXO N° 3
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE EN CUMPLIMIENTO DE LA LETRA E) DEL ARTÍCULO 7 DE
LA LEY N° 20.285
(PERSONA JURÍDICA)

_____, ____ de _____ de _____

NOMBRE DE REPRESENTANTE(S) DE LA PERSONA JURÍDICA

CÉDULA(S) DE IDENTIDAD

En representación de la persona jurídica

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declara(n), para los efectos de lo dispuesto en el artículo 7, letra e), de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, que esta tiene las siguientes socias y accionistas principales:

N°	Nombre completo o razón social	RUN o RUT
1		
2		
3		
4		

Firma de representante(s) de la persona jurídica

Se entenderá por "socios o accionistas principales" a las personas naturales o jurídicas que tengan una participación del 10% o más en los derechos de la entidad y, en caso de tener un porcentaje inferior, a aquellas socias o accionistas que, por sí o en acuerdo con otras, tengan el control en su administración, esto es, puedan nombrar a la administradora de la entidad o a la mayoría del Directorio, en su caso.

ANEXO N° 4

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD O ÉTICA EMPRESARIAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE
(Persona Jurídica)

_____ de _____ de 2025

Yo, _____, representante de la persona jurídica _____, declaro que:

Programa de Integridad	SÍ/NO
El oferente cuenta con programas de integridad y ética empresarial efectivamente conocidos y aplicados por el personal, conforme a lo indicado en el punto 2.9.1 de las bases.	

En caso afirmativo	
Descripción de los programas de integridad y ética empresarial.	

NOTA: Se debe adjuntar los medios de verificación que permitan acreditar la existencia de lo declarado.

Firma de quien(es) presenta(n) la propuesta en representación del oferente

ANEXO N°5
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE INTEGRIDAD O
ÉTICA EMPRESARIAL

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE
(Persona Natural)

_____ de _____ de 2025

Yo, _____, declaro que:

Programa de Integridad	SÍ/NO
El oferente cuenta con programas de integridad y ética empresarial efectivamente conocidos y aplicados por el personal, conforme a lo indicado en el punto 2.9.1 de las bases.	

En caso afirmativo	
Descripción de los programas de integridad y ética empresarial.	

NOTA: Se debe adjuntar los medios de verificación que permitan acreditar la existencia de lo declarado.

Firma persona natural

**ANEXO N° 6
CARTA COMPROMISO**

_____, ____ de ____ de 20__

Por la presente, el suscrito se obliga a participar en la ejecución del contrato para la ejecución del **“SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA Y DESARROLLO DE MEJORAS PARA VUMAR”** de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en las Bases de la Licitación y a la propuesta preparada:

Nombre persona natural o jurídica con la cual se efectúa el contrato:

.

Nombre profesional, técnico, experto u otro:

.

Cédula Nacional de Identidad:

.

Cargo o función que desempeñará en el servicio:

.

Firma del integrante del equipo de trabajo

ANEXO N° 6-A
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE PERSONAL A HONORARIOS
(Persona jurídica)

_____, _____ de ____ de 20__

_____, representante legal de la persona jurídica _____, declara en relación a la ejecución del **"Servicio de Mantenimiento, Soporte, Mesa de Ayuda y Desarrollo de Mejoras para VUMAR"**, declara(n):

Que los integrantes del equipo de trabajo individualizados a continuación, prestarán los servicios relacionados con el servicio que se licita en calidad de personal a honorarios:

- (Nombre) (Cédula de Identidad)
-

Firma del representante

**ANEXO N° 7
PROPUESTA ECONÓMICA**

A.- Valor Mensual (\$) Servicio de Mantenimiento y Soporte	14 Meses

B.- Valor Hora (\$) para Mantenciones Evolutivas	Tipo de Perfil
	Costo hora por requerimiento de Ingeniero de Software
	Costo hora por requerimiento de Analista QA
	Costo hora por requerimiento de Especialista Devops

C.- Valor Mensual (\$) Mesa de Ayuda	14 Meses

D.-Valor mensual (\$) infraestructura en la nube	14 Meses

- *El presupuesto máximo disponible para la presente contratación es de **\$522.500.000**, incluidos los impuestos que correspondan y todos los costos asociados a la contratación.*

CURRÍCULUM DEL EQUIPO DE TRABAJO

_____, ____ de ____ de 20__

El profesional _____ ha realizado los siguientes estudios o proyectos en el servicio de mantenimiento, soporte, y/o mesa de ayuda asociadas a procesos marítimos en los últimos _____ años anteriores a la fecha de recepción de la oferta.

Nombre del proyecto	Entidad Contratante	Similitud con los servicios objeto de la presente licitación	Periodo ejecución del proyecto (años)		Medio de contacto (Teléfono y correo electrónico)
			Fecha de inicio	Fecha de término	

(*) La información que se declara en este Anexo podrá ser verificada por la Comisión Evaluadora lo que, de ocurrir, se registrará en el Acta de Evaluación.

Firma de quien(es) presenta(n) la propuesta en representación del oferente

ANEXO N° 9
REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES

Programas computacionales de edición de los informes

Salvo que el oferente especifique una mejor opción y la contraparte técnica así lo acepte, para elaboración de los informes se utilizará el paquete computacional MS Office.

1. Del formato (digital):

- a)** Versión en MS Office de los informes, enviado por correo electrónico a la contraparte técnica (formatos Word y PDF).
- b)** Si el informe tiene fotografías, estas deben venir como archivo jpeg, con buena resolución y definición en los detalles.

3° DESÍGNASE a las siguientes personas para conformar la comisión evaluadora de las ofertas que se reciban en el proceso de licitación pública que se convoca a través del presente acto:

- a) Jimmy Schlegel Acuña, profesional a contrata, asimilado a grado 7° de la E.U.S., de la Subsecretaría de Transportes, con desempeño en el Programa de Desarrollo Logístico.
- b) María Francisca Acevedo Goenaga, profesional a contrata, asimilado a grado 8° de la E.U.S., de la Subsecretaría de Transportes, con desempeño en el Programa de Desarrollo Logístico.
- c) Eduardo Mendoza Carvajal, profesional a honorarios, del Programa de Desarrollo Logístico, con calidad de agente público y cuyo convenio contempla la tarea de integrar comisiones evaluadoras.

En caso de ausencia o impedimento de alguna de las personas antes indicadas, aquella será reemplazada por José Reyes Morales, profesional a contrata, asimilado a grado 11° de la E.U.S., de la Subsecretaría de Transportes, con desempeño en el Programa de Desarrollo Logístico.

4° DESÍGNASE como contraparte técnica de la contratación del "**SERVICIO DE MANTENCIÓN, SOPORTE, MESA DE AYUDA Y DESARROLLO DE MEJORAS PARA LA VENTANILLA ÚNICA MARÍTIMA (VUMAR)**", a Rodrigo Villegas Salgado, profesional a honorarios, del Programa de Desarrollo Logístico, con calidad de agente público y cuyo convenio contempla la tarea de integrar contrapartes técnicas.

En caso de ausencia o impedimento del profesional designado precedentemente, este será reemplazado por Gonzalo Frigerio Ibar, profesional a honorarios, del Programa de Desarrollo Logístico, con calidad de agente público y cuyo convenio contempla la tarea de integrar contrapartes técnicas.

5° PUBLÍQUESE el presente acto en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, sitio web www.mercadopublico.cl

ANÓTESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

COORDINACION DE DESARROLLO LOGISTICO
DEPTO. ADMINISTRATIVO (DAF)
GABINETE SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES



Para verificar la validez de este documento debe escanear el código QR y descargar una copia del documento desde el Sistema de Gestión Documental.

1484943

E142369/2025