

**REPÚBLICA DE CHILE
SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS,
BASES TÉCNICAS, ANEXOS Y DESIGNA
COMISIÓN EVALUADORA PARA LA
LICITACIÓN PÚBLICA DENOMINADA
“SERVICIO DE MESA DE AYUDA,
SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE
TÉCNICO”.**

ID N°1588-9-LE26

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

VISTO:

1. Lo dispuesto en el D.F.L. N°1-19653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
2. La Ley N°19.886, sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento, aprobado por D.S. N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda (en adelante, respectivamente, la “Ley de Compras” y el “Reglamento”);
3. La Ley N°21.796, de Presupuestos para el Sector Público, correspondiente al año 2026;
4. La Ley N°19.300, sobre Bases Generales del Medio Ambiente;
5. La Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado;
6. La Ley N°20.417, que crea el Ministerio del Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental y la Superintendencia del Medio Ambiente;
7. El D.F.L. N°4, de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija las plantas de personal del Ministerio del Medio Ambiente y del Servicio de Evaluación Ambiental y regula las demás materias a que se refiere el artículo segundo transitorio de la Ley N°20.417;
8. El Decreto Supremo N°127, de 2010, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que traspasa y encasilla personal al Ministerio del Medio Ambiente y al Servicio de Evaluación Ambiental y transfiere bienes correspondientes;
9. El Decreto Supremo N°40, de 2026, del Ministerio del Medio Ambiente, que nombra al Director Ejecutivo del Servicio de Evaluación Ambiental;
10. El memorándum N°88/2026, de 2026, de la División de Tecnologías y Gestión de la Información;
11. Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°12, de 2026, emitido por el Jefe de la División de Administración y Finanzas del SEA;
12. La Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, las demás normas pertinentes, y;



CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo a la estructura orgánica del Servicio de Evaluación Ambiental, el Departamento de Infraestructura y Operaciones, de la División de Tecnologías y Gestión de la Información, tiene entre sus funciones velar por el buen funcionamiento y mantención permanente de la infraestructura informática y los servicios logísticos de soporte en tecnologías de información y comunicaciones necesarios para el buen funcionamiento de la institución.
2. Que, para el adecuado cumplimiento de estas funciones, el Servicio de Evaluación Ambiental requiere de un servicio que pueda proveer de asistencia técnica presencial aplicable a todas las herramientas computacionales de escritorio, equipos portátiles, impresoras, escáner u otros equipos de uso habitual de oficinas, junto con los dispositivos y conexiones propios de las comunicaciones (access points, switch, routers, puntos de red, etc).
3. Este servicio consiste en entregar una asistencia técnica computacional en las oficinas regionales, en todo aquello que no se pueda atender de manera remota desde Santiago, así como al Nivel Central del SEA a fin de mantener la operatividad de los medios informáticos de los usuarios.
4. Que, en este contexto, el SEA requiere contratar un servicio de soporte técnico en terreno, por un periodo de 12 meses, que permita la resolución de problemas de usuarios, esto para la dirección ejecutiva y las direcciones regionales del Servicio, a través de un servicio que apoye el trabajo realizado por la Unidad de Soporte Informático.
5. Que, este servicio no se encuentra disponible en el Catálogo de Bienes y Servicios ofrecidos en el Sistema de Información Mercado Público, en modalidad de Convenio Marco.
6. Que, esta compra se encuentra contemplada en el Plan de Compras del año en curso.
7. Que, existe disponibilidad presupuestaria para la presente adquisición, tal como consta en el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°12, de fecha 23 de abril de 2026, emitido por el Jefe de la División de Administración y Finanzas del SEA.
8. Que, por lo anterior, para efectuar dicha adquisición, según lo dispuesto en el artículo 33 del Reglamento de Compras Públicas, corresponde iniciar un proceso de licitación pública que se ejecutará con arreglo a las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Documentos Anexos que por el presente acto se aprueban.

RESUELVO:

1. **APRUEBENSE** las Bases Administrativas, Bases Técnicas, y documentos Anexos, para la licitación pública denominada **“SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO”**, cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS

“SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO”

1. **Normativa aplicable y regulación de la licitación.**

1.1. El llamado a licitación, la etapa de consultas, presentación de ofertas y de apertura y evaluación de éstas, la adjudicación, suscripción del contrato, las condiciones y la etapa de ejecución contractual, se regirán por las disposiciones contenidas en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras”, y su Reglamento, aprobado por D.S. N°661 de 2004, del Ministerio de Hacienda, en adelante el “Reglamento”; y la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; por las Bases Administrativas y Bases Técnicas, sus correspondientes documentos anexos, sus eventuales modificaciones; y por las preguntas, respuestas y aclaraciones realizadas durante el proceso licitatorio en la plataforma de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), en adelante e indistintamente el “Portal”.

1.2. Los documentos del proceso de licitación estarán constituidos por las presentes Bases Administrativas y las Bases Técnicas, sus documentos Anexos y sus eventuales modificaciones, como, asimismo, por las preguntas, respuestas y aclaraciones realizadas. Todos estos documentos estarán a disposición de los interesados en forma gratuita en el Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública, correspondiente a la plataforma transaccional Mercado Público.

1.3. La presentación de ofertas implica la aceptación por parte del oferente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en las presentes bases, como, asimismo, la aceptación de las normas y condiciones que regulan el mecanismo de licitación, selección, adjudicación y ejecución contractual.

1.4. La propuesta será pública y el proceso licitatorio se realizará a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante “Chile Compra”, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.886, sobre la materia, según las condiciones, normas y políticas de uso del referido Portal.

2. Documentos integrantes de la licitación.

2.1. Las presentes Bases se encuentran conformadas por los siguientes cuerpos o apartados:

I.- BASES ADMINISTRATIVAS.

II.- BASES TÉCNICAS.

III.- ANEXOS.

IV.- LAS PREGUNTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA ELECTRÓNICO MERCADO PÚBLICO.

2.2. Las Bases, sus modificaciones, aclaraciones y otros documentos integrantes de las mismas, estarán disponibles en forma gratuita en el Portal, no pudiendo cobrarse por ellas precio o estipendio alguno a los interesados en participar en el proceso de licitación.

2.3. El participante de la licitación deberá examinar todas las instrucciones, condiciones y especificaciones que figuran en las bases y sus eventuales modificaciones, las cuales, junto con las eventuales preguntas, respuestas y aclaraciones que emita la entidad licitante, constituyen la única fuente de información que debe el proponente considerar al preparar y presentar su oferta.

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, en forma tal que se considerará parte del contrato entre el SEA y el adjudicatario cualquiera obligación que aparezca en uno u otro de los documentos señalados. Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las Bases, como marco básico de la relación contractual.

3. Objeto de la Licitación.

El Servicio de Evaluación Ambiental llama a licitación pública para contar con un servicio de soporte técnico en terreno, por un periodo de 12 meses, que permita la resolución de problemas de usuarios, esto para la dirección ejecutiva y las direcciones regionales del Servicio, a través de un servicio que apoye el trabajo realizado por la Unidad de Soporte Informático, de acuerdo con lo señalado en las presentes bases administrativas y técnicas.

4. Comunicaciones y plazos.

4.1. Todas las comunicaciones que deban efectuarse por causa o motivo de esta licitación pública se harán por medio del Portal habilitado por Chile Compra.

4.2. Para los efectos de esta licitación, los plazos serán, por regla general, de días corridos, no interrumpiéndose durante los días feriados o festivos. Si un plazo vence o expira en un día sábado, domingo o festivo, se entenderá prorrogado automáticamente hasta el primer día hábil siguiente después de las 15:00 hrs. Si por excepción se estableciere expresamente en las bases un plazo de días hábiles, no se contarán los días sábados, domingos o festivos.

5. Participantes.

5.1. Podrán participar en esta propuesta pública todas las personas naturales o jurídicas que cumplan con los requisitos especificados en estas bases administrativas y en las bases técnicas de esta licitación, para uno o varios de los productos requeridos.

5.2. Sin perjuicio de lo anterior, para la suscripción del servicio, el proveedor deberá estar inscrito en el Registro Electrónico Oficial de contratistas y proveedores de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, conforme con lo establecido en el artículo 16 de la Ley N° 19.886.

5.3. Requisitos mínimos para participar de la Oferta:

- a) No haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos últimos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley N° 19.886.
- b) No haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los cinco 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 Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211, de 1973.

- c) No ser, ni haber sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente licitación, funcionario directivo del SEA, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación de este Servicio, ni estar 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); no integrar la nómina de personal del SEA, en cualquier calidad jurídica, ni ser contratado a honorarios por este servicio, ni estar 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); no ser una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas anteriormente singularizadas formen parte o sean beneficiarias finales; no ser una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en la que una o más de las personas singularizadas sean accionistas o beneficiarias finales; no ser una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas precedentemente sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales; no ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
- d) No haber sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N°21.595 de Delitos Económicos y en el caso de ser persona jurídica no tener socio, accionista, miembro o partícipe, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida, con poder para influir en su administración.

Para acreditar el cumplimiento de los requisitos para ofertar establecidos en la presente cláusula, los postulantes deberán firmar la declaración jurada de requisitos para ofertar disponible en www.mercadopublico.cl.

6. Antecedentes Básicos del Organismo Demandante, Encargado del proceso y contactos para esta Licitación.

6.1. Antecedentes Básicos del Organismo Demandante.

Razón Social	: Servicio de Evaluación Ambiental (SEA).
Unidad de Compra	: Servicio de Evaluación Ambiental.
R.U.T.	: 72.443.600-5.
Dirección	: Huérfanos N°670, piso 16°.
Comuna	: Santiago.
Región en que se genera la adquisición	: Metropolitana.

6.2. Encargado/a del proceso.

El/la Encargado/a del presente proceso de licitación será el/la funcionario/a del Departamento de Compras y Servicios Generales del Servicio de Evaluación Ambiental, que se indique a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl. El/la Encargado/a del proceso tendrá la responsabilidad de publicar en el Portal los antecedentes y demás documentos de la presente licitación pública, como asimismo, la de aclarar y responder dentro de los plazos indicados las consultas que efectúen los

proveedores; tomará conocimiento que los oferentes hayan ingresado sus ofertas en el Portal, y de la entrega de todos los antecedentes en conformidad a lo requerido en las presentes Bases.

6.3. Contactos para esta licitación.

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública se harán a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública www.mercadopublico.cl.

7. Calendario de la licitación.

7.1. Las etapas y plazos de la licitación son las que se detallan a continuación y que, además, serán publicadas en el Portal, con la debida antelación de a lo menos de (10 días) días corridos, según lo establecido en el inciso sexto del artículo 46 del Decreto Supremo N°661, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

N°	ETAPAS.	PLAZOS.
1	Publicación del llamado.	Dentro de los 2 a 5 días siguientes a la total tramitación de la Resolución que aprueba las presentes Bases de Licitación.
2	Consultas de los proveedores.	Desde el día de la publicación en el portal y hasta los 3 días siguientes.
3	Publicación de respuestas y aclaraciones.	A los 3 días siguientes al cierre de las consultas de los proveedores, lo que se formalizará por un acto administrativo evacuado por el jefe del Departamento de Compras y Servicios Generales de la División de Administración y Finanzas del SEA. En caso de que el número de preguntas que se reciba sea superior a 30, se podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 2 días. En caso de que el plazo para la publicación de las respuestas finalice un día inhábil será prorrogado para el día siguiente hábil. En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será informada en el portal www.mercadopublico.cl , en el ID de la licitación, no requiriéndose un acto administrativo para tal efecto.
4	Cierre recepción de ofertas.	10 días corridos desde la publicación de las bases en el Portal, hasta las 15:30 horas.
5	Apertura electrónica de ofertas.	El día y hora del cierre de la recepción de ofertas.
6	Plazo de evaluación de las ofertas.	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la Apertura electrónica.
7	Plazo de la adjudicación de la licitación.	Dentro de 7 días hábiles siguientes al Informe de Evaluación de la respectiva Comisión. Si por causas no imputables a este Servicio, las que serán oportunamente informadas, no se puede cumplir con la fecha indicada, se publicará una

		nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl .
8	Notificación a los proveedores.	Al día hábil siguiente a la Adjudicación de la licitación.
9	Plazo para la firma del contrato	La suscripción del respectivo contrato se realizará dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación al proveedor adjudicado.

7.2. En caso de que la adjudicación no pueda realizarse dentro de los plazos establecidos, el SEA informará en el Sistema de Información las razones que justifican este incumplimiento y establecerá un nuevo plazo.

8. Aceptación de las Bases.

Las bases administrativas, bases técnicas, anexos, preguntas, respuestas y aclaraciones que forman los documentos de licitación, se entenderán conocidas y obligatorias para todos los participantes y, para todos los efectos legales, se considerarán como parte integrante de la relación contractual que se establezca con el Servicio de Evaluación Ambiental.

9. Consultas, respuestas y aclaraciones.

9.1. Los oferentes podrán formular consultas sobre las Bases, a través del foro de preguntas y respuestas, módulo que estará habilitado en el Portal, dentro del plazo indicado en el calendario de licitación.

9.2. Dichas consultas serán respondidas por esa misma vía, dentro del plazo señalado en el mencionado calendario.

9.3. Las consultas se responderán siempre que se formulen en forma concreta y precisa, que sean pertinentes al desarrollo del proceso, que su respuesta no involucre información confidencial del Servicio de Evaluación Ambiental y que no correspondan a reclamos.

9.4. No se aceptarán, ni se responderán, consultas planteadas por un conducto diferente del señalado, o si han sido formuladas una vez vencido el plazo dispuesto para efectuar consultas.

9.5. Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el Portal Mercado Público, el Servicio de Evaluación Ambiental podrá efectuar, por propia iniciativa, aclaraciones a las Bases, a objeto de precisar su sentido y alcance, es decir, con una finalidad de interpretación, pudiendo también complementar algún elemento de su contenido cuando, a juicio del Servicio de Evaluación Ambiental, no haya quedado suficientemente claro y ello dificulte la obtención de las ofertas. Tales aclaraciones serán entregadas en la misma forma y oportunidad que las respuestas de las consultas.

9.6. A los 3 días siguientes al cierre de las consultas de los proveedores, se dará respuesta formal mediante el acto administrativo pertinente, dictado por el jefe del Departamento de Compras y Servicios Generales, de la División de Administración y Finanzas del SEA.

9.7. Las referidas respuestas del foro se entenderán formar parte integral de las presentes bases de licitación, ya que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal

condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas como parte integrante de estas Bases.

9.8. El SEA podrá modificar las presentes Bases y sus anexos, ya sea por iniciativa propia de oficio o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los interesados, a través del foro de preguntas y respuestas, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

9.9. Las aclaraciones formarán parte integrante de las presentes bases, aun cuando el oferente no hubiese formulado consulta, por lo que los proponentes no podrán alegar desconocimiento de ellas. El Servicio de Evaluación Ambiental SEA podrá efectuar toda aclaración o precisión a las bases que estime pertinentes.

10. Instrucciones para la presentación de las ofertas.

10.1. Plazo y forma de presentación de las ofertas.

Los oferentes deberán presentar su oferta a través de su cuenta en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

Las ofertas deberán presentarse íntegramente en idioma español, en formato electrónico a través del Portal Mercado Público, hasta día y hora que se indica en el calendario de licitación para el cierre de recepción de ofertas. No se aceptarán ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado, o después del día y hora dispuestos para este efecto.

Si a la fecha de cierre de recepción de ofertas se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre se ampliará automáticamente en 2 días hábiles, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas por el artículo 25, inciso final, del Reglamento.

Las ofertas no estarán sujetas a condición alguna y serán de carácter irrevocable.

Las ofertas deben cumplir con las disposiciones contenidas en las presentes Bases de licitación y especialmente, con las especificaciones indicadas en las Bases Técnicas.

Si el oferente tiene dificultades o dudas respecto del sistema de información, deberá contactarse con la mesa de ayuda del Portal para obtener la orientación precisa que le permita ingresar su oferta, pudiendo eventualmente acreditar a la indisponibilidad técnica del sistema de acuerdo con el artículo 115 del Reglamento de la Ley N°19.886.

Los anexos deberán ser suscritos por los oferentes, por la persona natural o por los representantes legales de los oferentes, en el caso de que éstos sean personas jurídicas. En el caso que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores, el apoderado de esta deberá tener poder suficiente para efectuar esta declaración representando a cada uno de los integrantes de la unión, respecto de los anexos técnicos y económicos.

Las ofertas presentadas por UTP y su evaluación deberán ceñirse a las disposiciones del artículo 180 y siguientes del Reglamento de la Ley N°19.886 y a las recomendaciones de la Directiva N°22 de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

10.2. Forma y Contenido de las Ofertas.

10.2.1.- Identificación del Oferente.

En la sección “Datos del Oferente”, deben incluirse todos los datos solicitados en formato según Anexo N°1, formulario llamado “Datos del Oferente”. Dicho documento deberá ser ingresado en archivo digital al Portal al momento de ingresar su oferta. Este requisito será exigido a los oferentes no inscritos en el Registro Chile Proveedores.

En los Anexos que forman parte de la oferta se debe identificar correctamente al proveedor oferente, sea persona natural, persona jurídica o Unión Temporal de Proveedores, debiendo existir coincidencia entre los datos de identificación del oferente que consten en la cuenta de usuario del Sistema de Información, por un lado, y los datos de identificación del oferente que consten en los respectivos Anexos, por otro. De existir discordancia entre los antecedentes de su oferta y la cuenta a través de la cual presenta su oferta, ésta no será evaluada, siendo descartada del proceso y declarada inadmisibles.

10.2.2.- Oferentes que tengan contratados trabajadores en situación de discapacidad.

De acuerdo con lo señalado en estas bases respecto a la evaluación, “Trabajadores en situación de discapacidad”, se deberá ingresar al portal:

- 1) Copia del contrato de trabajo o prestación de servicios de trabajadores o prestadores en situación de discapacidad.
- 2) Copia del documento que acredite la inscripción del trabajador o prestador de servicios en situación de discapacidad en el Registro Nacional de la Discapacidad o certificación de la COMPIN o comprobante de haber iniciado el último trámite.

La omisión de la documentación antes señalada no permitirá obtener el puntaje señalado en el N°15.2.1, de estas bases, singularizado en el criterio de evaluación “*criterio de sustentabilidad e integridad*”, bajo la letra B) denominado “*Política de empleo y remuneraciones*”.

10.2.3.- Oferta Económica.

Las ofertas económicas deberán ser ingresadas al Portal en forma digital, antes de la fecha y hora de cierre de las ofertas, indicada en el calendario de licitación y en el Portal.

Debe incluir el precio total de la oferta, en **moneda según indica la licitación**, consignando por separado toda clase de tributos, impuestos o derechos que le afecten. El sólo hecho de presentar la oferta económica, implica la aceptación por parte del postulante de las bases y de las condiciones exigidas para contratar con el Servicio de Evaluación Ambiental.

El monto máximo que deberán considerar las ofertas, de acuerdo con el presupuesto disponible, es el siguiente:

Presupuesto disponible	Monto*
SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO	\$34.000.000.- (treinta y cuatro millones de pesos) impuestos incluidos.

En caso de que por cualquier motivo existan diferencias entre la oferta económica indicada en el Portal y cualquier otro documento presentado con la oferta, se considerará aquella indicada en el Portal.

10.2.4.- Oferta Técnica.

Los oferentes interesados, deberán adjuntar en el Portal, antes del cierre de las ofertas, un archivo en formato Word, Excel, PDF o archivo compatible con sistema Microsoft Office, que contenga la oferta técnica con la descripción detallada del servicio que ofrece, la que como mínimo debe considerar las Especificaciones Técnicas solicitadas por el Servicio de Evaluación Ambiental, de acuerdo con las Bases Técnicas.

La propuesta técnica deberá describir y proponer, para cada uno de los objetivos y actividades, la forma en cómo será abordada, con el objeto de poder evaluar técnicamente las propuestas.

10.3. Consultas y aclaraciones.

Los interesados podrán formular consultas y pedir aclaraciones sobre las Bases Administrativas y las Bases Técnicas, solamente a través del foro electrónico que se canalizará a través del sitio www.mercadopublico.cl, las respuestas a estas se colocarán en conocimiento de todos los proveedores interesados a través del mismo sitio, sin indicar el autor de las mismas.

Las respuestas y aclaraciones a las bases y especificaciones se efectuarán a través del mismo sitio Web, a través del foro de consultas que se responderán en la fecha publicada en el portal Mercado Público.

Las aclaraciones y respuestas formarán parte integrante de las presentes bases, aun cuando el oferente no hubiere formulado consulta alguna, por lo que los proponentes no podrán alegar desconocimiento de ellas. El Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), podrá efectuar toda aclaración o precisión a las bases que estime pertinentes.

11. Solicitud de Antecedentes omitidos en la presentación de la oferta.

Se podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes administrativos que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes administrativos 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. Esta omisión deberá ser corregida en el plazo de 48 horas contadas desde el requerimiento informado a través del Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público. El SEA no considerará las respuestas o los antecedentes recibidos una vez vencido dicho plazo o que no hayan sido enviados a través de la plataforma. Lo anterior, sin perjuicio del criterio de evaluación "Presentación oportuna de antecedentes".

12. De la Vigencia de las Ofertas.

12.1. Las ofertas tendrán una vigencia mínima de 60 (sesenta) días corridos, a contar del acto de apertura de las ofertas. El sólo hecho de la presentación de una oferta significa la aceptación por parte del oferente de su vigencia durante el proceso licitatorio, sin necesidad de declaración expresa al respecto.

12.2. Si, dentro de este plazo, no es posible efectuar la adjudicación al oferente cuya oferta haya obtenido la mejor calificación en la evaluación, el Servicio de Evaluación Ambiental se reserva el derecho de extender el plazo de vigencia por hasta 30 días corridos e informar en el Sistema de Información la respectiva justificación.

13. Modificación de las Bases.

Las Bases Administrativas y las Bases Técnicas, podrán ser modificadas previa dictación de una resolución fundada totalmente tramitada, antes del cierre de la recepción de las ofertas, la cual será publicada en el Portal, considerándose un plazo prudencial para que los oferentes interesados puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones. Las consultas y aclaraciones se efectuarán en las fechas establecidas en el calendario de licitación.

14. Apertura de las Ofertas.

14.1. La apertura electrónica de las ofertas se efectuará por el/la Encargado/a del proceso, el día y hora señalados en el calendario de licitación.

14.2. Solo se procederá evaluar las ofertas técnicas y económicas de los proponentes que se hayan presentado en tiempo y forma. Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del Portal, o aquellas que no se acompañen en tiempo y forma, serán declaradas inadmisibles.

Lo anterior, no obsta a que cualquier error u omisión de fondo que se constate en el posterior proceso de revisión de las ofertas, invalide aquella oferta que no se ajuste a lo dispuesto en estas Bases.

14.3. Sólo serán evaluadas las ofertas de aquellos proveedores que hayan dado cumplimiento a lo requerido en el punto 10 y 11 de las presentes Bases Administrativas y la entrega de oferta técnica en un archivo en formato Word, Excel, PDF o archivo compatible con sistema Microsoft Office, que contenga la descripción detallada del servicio que ofrece, la que como mínimo debe considerar las Especificaciones Técnicas solicitadas por el Servicio de Evaluación Ambiental, de acuerdo a las Bases Técnicas.

15. Evaluación y Selección de las Ofertas.

15.1. Comisión de Evaluación.

Las ofertas serán evaluadas y calificadas por una comisión de evaluación conformada por tres funcionarios/as de planta o a contrata, un/a de la División de Tecnologías y Gestión de la Información, un/a funcionario/a de la División de Administración y Finanzas y un/a funcionario/a de la División Jurídica, designados en el presente acto administrativo.

En caso de que alguno de los integrantes de la Comisión Evaluadora, se inhabilite para pertenecer a esta Comisión o no esté presente al momento de la evaluación, se asignará este rol a un funcionario de la misma División, a contrata o planta, que el Jefe de la respectiva División proponga, lo que se formalizará por un acto administrativo evacuado por el Jefe de la División de Administración y Finanzas del SEA.

De acuerdo al artículo 35 quinquies de la Ley N° 19.886, las autoridades y los funcionarios, independientemente de su calidad jurídica, deberán abstenerse de intervenir en procedimientos

de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener interés. Son motivos de abstención los siguientes:

1. Tener interés en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas. En este caso, se considerará que existe un interés personal también cuando lo tenga el conviviente civil, los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, o aquel o aquella con quienes tenga hijos en común.

2. Incurrir en alguno de los motivos de abstención a que se refiere el artículo 12 de la ley N° 19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los organismos de la Administración del Estado. En este caso, se considerará que existe un interés personal también cuando lo tenga el conviviente civil, los parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, o aquel o aquella con quienes tenga hijos en común.

3. Haberse desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades respecto de las cuales deba tomarse una decisión.

Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores.

4. Haber emitido opinión, por cualquier medio, sobre un procedimiento de contratación en curso y cuya resolución se encuentre pendiente.

5. Participar en decisiones en que exista cualquier circunstancia que le reste imparcialidad.

Esta Comisión será la encargada de estudiar, analizar, ponderar y evaluar, las ofertas que los oferentes presenten, emitiendo un informe en el cual se deberá indicar las ofertas que deben declararse inadmisibles y su fundamento, el cuadro comparativo de evaluación de las ofertas admisibles y la sugerencia o propuesta de la adjudicación de la licitación al oferente que presente la oferta más conveniente, o bien la propuesta que la misma se declare desierta porque las ofertas no resultan convenientes a los intereses del Servicio de Evaluación Ambiental.

La Comisión Evaluadora estará sujeta a lo establecido en el número 7 del artículo 4° de la Ley N° 20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, la cual establece: *“Son también sujetos pasivos de esta ley, aquellas autoridades y funcionarios que se indican a continuación: 7) [...] se considerarán sujetos pasivos de esta ley los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N° 19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones.”*

15.2. Evaluación formal, técnica y económica.

La evaluación de la propuesta técnica y económica se realizará en una etapa y estará a cargo de la Comisión Evaluadora, que procederá a evaluar formal, técnica y económicamente. **Sólo serán evaluadas las ofertas de aquellos proveedores que hayan dado cumplimiento a lo requerido en el punto 10 y 11 de las presentes Bases Administrativas y la entrega de oferta técnica en un archivo en formato Word, Excel, PDF o archivo compatible con sistema Microsoft Office, que contenga la descripción detallada del servicio que ofrece, la que**

como mínimo debe considerar las Especificaciones Técnicas solicitadas por el Servicio de Evaluación Ambiental, de acuerdo a las Bases Técnicas.

La Comisión de Evaluación, durante el proceso de evaluación de las ofertas, podrá solicitar aclaraciones a los proveedores a través del foro del portal www.mercadopublico.cl, siempre y cuando éstas no les confieran una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes.

La propuesta técnica deberá describir y proponer, para cada uno de los objetivos y actividades, la forma en cómo será abordada, a objeto de poder evaluar técnicamente las propuestas.

Se requiere un puntaje promedio mínimo 70 puntos ponderados para que una propuesta se considere adjudicable.

15.2.1. Criterios de Evaluación.

Los criterios de evaluación de las ofertas, los puntajes y las ponderaciones que se asignarán a cada uno de ellos, serán los siguientes para cada producto ofertado:

Criterio de evaluación	Ponderación	Observaciones
Precio de la propuesta	50%	El oferente que en el anexo respectivo proponga el menor precio obtendrá automáticamente un puntaje de 100. Los otros oferentes obtendrán el puntaje que resulte de la aplicación de la siguiente fórmula: (costo mínimo servicio ofertado/precio servicio de la oferta evaluada) x 100. La evaluación de este criterio se realizará en función de lo señalado en el ANEXO N°2.
Visitas técnicas en terreno mensuales adicionales	20%	Se evaluará la propuesta en cumplimiento a las Bases Técnicas, de acuerdo con el literal b) de este numeral. La evaluación de este criterio de evaluación se realizará en función de lo señalado en el Anexo N°3
Certificación o acreditación de partner	5%	Para evaluar este criterio se considerarán Certificación o acreditación de partner con las siguientes marcas: HP, Cisco, Fortinet, Microsoft, Kaspersky.
Experiencia de la empresa.	10%	Se evaluará en base a la información adjunta en los anexos técnicos de la propuesta. Desglosada de la siguiente manera: -Años de Experiencia en el rubro prestando servicios de Soporte Informático. -Cantidad de instituciones públicas que conforman la cartera de clientes del oferente (Se debe identificar claramente la contraparte técnica en cada institución atendida con su nombre, teléfono y correo).

Criterio de evaluación	Ponderación	Observaciones
		La evaluación de este criterio de evaluación se realizará en función de lo señalado en el Anexo N°4.
Comportamiento contractual	5%	Se evaluará en base al comportamiento contractual que haya tenido la empresa con el Servicio anteriormente.
Criterio Sustentabilidad e Integridad	8%	Para evaluar este criterio se considerarán los puntajes indicados en el cuadro indicado en el punto (indicar en que punto queda en las definiciones) de las presentes bases. La evaluación de este criterio se realizará en función de lo que se informe en el ANEXO N°5. En caso de no acompañar dicho anexo, se evaluará este criterio con puntaje cero.
Presentación oportuna de antecedentes	2%	Para evaluar este criterio, se considerará los puntajes indicados en el cuadro indicado en el punto (indicar en que punto queda en las definiciones) de las presentes bases.

a) Precio de la propuesta (50%)

La evaluación económica se realizará considerando la fórmula de (costo mínimo servicio ofertado/precio servicio de la oferta evaluada) *100, donde el puntaje máximo será de 100 puntos, para cada servicio.

Así, la propuesta de menor precio obtendrá el puntaje máximo indicado, y para el resto de las propuestas, se evaluará de la siguiente forma:

Criterio de Evaluación	Criterio de Evaluación u Observación	Ponderación	Puntaje
Precio de la propuesta	Se evaluará en base a la mejor oferta económica presentada.	50%	Aporte al puntaje final = (costo mínimo servicio ofertado/precio servicio de la oferta evaluada) *100.

b) Visitas técnicas en terreno mensuales adicionales (20%)

La evaluación de este criterio técnico se efectuará conforme a la cantidad de visitas técnicas en terreno adicionales a las treinta (30) atenciones presenciales mensuales mínimas, establecidas en el numeral 4 "Especificaciones técnicas servicios de mesa de ayuda, soporte en terreno y soporte técnico" de las bases técnicas de la presente licitación, propuestas por el oferente, lo cual deberá ser indicado en el **Anexo N° 3**. Esta evaluación será realizada conforme a la siguiente fórmula:

<p>Visitas técnicas presenciales mensuales adicionales (20%)</p>	<p>La oferta que presente una mayor cantidad de visitas técnicas presenciales mensuales adicionales (debiendo el oferente considerar que el mínimo de visitas técnicas mensuales con las que debe cumplir es de treinta [30]), obtendrá el puntaje máximo correspondiente a 100 puntos.</p> <p>Luego, quienes presenten menor cantidad de visitas técnicas mensuales adicionales, serán evaluados conforme a la siguiente fórmula:</p> <p>(cantidad de visitas de la oferta en evaluación /cantidad de visitas mayor ofertada) *100</p>
--	---

c) Certificación o acreditación de partner (5%).

Para los aspectos de la evaluación de certificación o acreditación de partner, las propuestas se evaluarán según la tabla adjunta. La escala de evaluación corresponderá a los siguientes patrones:

<p>Certificación o Acreditación de Partner</p>	<p>Para evaluar este criterio se considerarán Certificación o acreditación de partner con las siguientes marcas o software: HP, Cisco, Fortinet, Microsoft, Kaspersky.</p>	<p>Certificación o acreditación de partner HP = 20 pts.</p>
		<p>Certificación o acreditación de partner Cisco = 20 pts.</p>
		<p>Certificación o acreditación de partner Fortinet = 20 pts.</p>
		<p>Certificación o acreditación de partner Microsoft = 20 pts.</p>
		<p>Certificación o acreditación de partner Kaspersky = 20 pts.</p>
		<p>No acredita = 0 pts.</p>

d) Experiencia de la empresa (10%).

Este criterio será calculado sobre la base de la cantidad de contratos de "Servicio de Mesa de Ayuda, Soporte en Terreno y Soporte Técnico", en otras empresas y/o Servicios Públicos, adjuntando contratos firmados entre las partes, resoluciones que aprueben contratos suscritos entre las partes, órdenes de compra (con estado de aceptadas por el proveedor y/o que indique recepción conforme), y/o cartas o certificados de referencias los cuales serán requisito para poder ser evaluadas, presentado por el oferente mediante **Anexo N° 4**. En el caso de que no se adjunten las documentaciones correspondientes, la experiencia informada en el anexo que no se encuentre acreditada no será evaluada. En caso de que se presente documentación que pretenda acreditar una experiencia no indicada previamente en el anexo respectivo, ésta no formará parte de la evaluación. Las propuestas se evaluarán según la tabla con los detalles y patrones que se presentan a continuación:

Criterio de Evaluación	Criterios de Evaluación u Observación	Pond.	Criterio de Evaluación/Puntaje			
Experiencia de la Empresa	Se evalúa en base a la información adjunta en los anexos técnicos de la propuesta.	10%	Experiencia en el Rubro (7%)	7%	Más de 6 años en el mercado nacional = 100 pts.	
					Más de 3 y hasta 6 años de experiencia en el mercado nacional= 50 pts.	
					De 1 y hasta 3 años de experiencia en el mercado nacional= 30 pts.	
					Menos de 1 año de experiencia en el mercado nacional = 10 pts.	
	Desglosada de la siguiente manera: Experiencia en el rubro, 7% (años de experiencia prestando servicios similares) Cantidad de Instituciones públicas en cartera 3%		Cantidad de Instituciones Públicas que conforman su cartera de clientes (3%)	3%		6 o más instituciones públicas= 100 pts.
						3 a 5 instituciones públicas= 50 pts.
						Menos de 3 instituciones públicas = 30 pts.
						No presenta instituciones públicas en cartera = 0 pts.

e) Comportamiento contractual (5%).

Criterio de Evaluación	Criterio de Evaluación u Observación	Ponderación	Criterio de Evaluación / Puntaje
Comportamiento Contractual	Se evaluará en base al comportamiento contractual que haya tenido la empresa con el Servicio anteriormente	5%	Multas aplicadas al proveedor; término anticipado de contrato; cobro de boleta de garantía de fiel y oportuno cumplimiento; u otra sanción impuesta por el Servicio de Evaluación Ambiental= 0 pts.

		No se tienen registro de incumplimientos con el Servicio de Evaluación Ambiental, o sanciones impuestas por este al oferente= 100 pts.
--	--	---

NOTA: Los proveedores que no han prestado este servicio anteriormente en el Servicio se les asignará un total de 100 puntos.

f) Criterios de sustentabilidad e integridad (8%).

El criterio Sustentabilidad se evaluará considerando el siguiente cuadro, presentado por el Oferente mediante **Anexo N°5**, "Criterios de Sustentabilidad e Integridad":

A) Impacto Medioambiental (3%)	Marcar con una X, la opción que corresponda	
Certificación Norma ISO 14001, vigente	SI ____	NO ____
Se cuenta con convenio de reciclaje (papel, latas y/o vidrio) con la empresa....., vigente hasta.....	SI ____	NO ____
Se cuenta con convenio de reciclaje de desechos tecnológicos (Computadores, impresoras, baterías, tóner y/o cartuchos de tinta), con la empresa....., vigente hasta.....	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	
Tres condiciones.	100	
Dos condiciones.	66	
Una condición.	33	
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1	
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0	

B) Políticas de Empleo y Remuneraciones (3%)	Marcar con una X, la opción que corresponda	
Políticas de reajustabilidad de las remuneraciones. (Firmada y difundida al personal)	SI ____	NO ____
Política de capacitación laboral. (Firmada y difundida al personal)	SI ____	NO ____
Contratación de personas en situación de discapacidad acreditados mediante certificado de COMPIN, certificado de Registro Civil o Credencial de discapacidad.	SI ____	NO ____
Mayor cantidad de mujeres contratadas que hombres.	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	

Cuatro condiciones laborales y/o remuneraciones.	100
Tres condiciones laborales y/o remuneraciones.	75
Dos condiciones laborales y/o remuneraciones.	50
Una condición laboral y/o remuneracional.	25
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0

C) Programa o acciones de Integridad (2%)	Marcar con una X, la opción que corresponda	
Existencia de Programa de Integridad conocido por el personal (debe adjuntarlo y acompañar medio de difusión)	SI ____	NO ____
Capacitación en materias de integridad (certificaciones de quién las tenga al interior de la organización)	SI ____	NO ____
Política o procedimientos que aborden riesgos de integridad o códigos de ética conocido (s) por el personal (debe adjuntarlo y acompañar medio de difusión)	SI ____	NO ____
Acciones de concientización para la mantención de estándares éticos y de transparencia (adjuntar lista de asistencia y temas tratados)	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	
Cuatro	100	
Tres condiciones	75	
Dos condiciones	50	
Una condición	25	
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1	
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0	

Las condiciones en el ámbito de Integridad que debe demostrar el proveedor corresponden a acciones que ha desarrollado en su empresa que promuevan una cultura organizacional que valore la integridad, la ética y la transparencia en todos los niveles de la organización. Esto puede incluir reconocer y recompensar comportamientos éticos, así como establecer canales de comunicación seguros para informar sobre posibles violaciones de integridad.

Se entenderá por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

Para la evaluación de este criterio, se deben acompañar los medios de verificación que acrediten cada condición. Para ello, es importante que se acompañen documentos debidamente firmados

por la empresa oferente o por el tercero acreditador o prestador de un servicio (por ejemplo, un convenio de reciclaje). En los reglamentos y/o políticas que corresponda se debe acompañar, además, el medio de prueba de su difusión o concientización al interior de la organización (correos internos con la difusión de la política, documentos firmados por los colaboradores con la recepción de los documentos difundidos al interior de la organización).

Respecto a la condición "Mayor cantidad de mujeres contratadas que hombres", correspondiente al subcriterio de evaluación "B) Políticas de Empleo y Remuneraciones", el oferente podrá acreditar mediante certificado Previred que dé cuenta de la nómina de todos sus trabajadores y trabajadoras, o mediante certificado similar. Debe tener en consideración que el "Sello Empresa Mujer", que otorga ChileCompra, no acredita la referida condición.

La no presentación del Anexo N°5 o de los medios de verificación respectivos, se evaluará con puntaje cero.

g) Presentación oportuna de antecedentes (2%).

En este criterio se evaluará según el siguiente cuadro:

Presentación de antecedentes	Puntaje
Presenta la totalidad de los antecedentes antes del cierre de las ofertas.	100 puntos.
No presenta la totalidad de los antecedentes antes del cierre de las ofertas, pero subsana dentro de plazo otorgado para ello en foro inverso.	50 puntos.
No presenta la totalidad de los antecedentes, requeridos en el foro inverso, dentro del plazo otorgado para subsanar errores u omisiones formales.	0 puntos.

El oferente que presente su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de esta y acompañando todos los antecedentes requeridos en la cláusula N°10 "Instrucciones para la Presentación de las Ofertas" antes del cierre de presentación de oferta obtendrá 100 puntos.

Si el oferente ha incurrido en errores u omisiones formales o se han omitido certificaciones o antecedentes y se aplica lo dispuesto en la cláusula N°11 Solicitud de Antecedentes omitidos en la presentación de la oferta, resultando subsanadas correctamente en el plazo indicado, obtendrá 50 puntos asignados al criterio.

Por último, si el oferente no subsana correctamente errores u omisiones formales, o no adjunta las certificaciones o antecedentes omitidos al momento de presentar su oferta, o lo hace fuera del plazo indicado, de acuerdo a lo requerido en el foro inverso, obtendrá 0 puntos en este criterio.

La responsabilidad de revisar y responder adecuada y oportunamente las solicitudes de antecedentes omitidos o aclaraciones disponible en www.mercadopublico.cl, a través del cual se solicitan los antecedentes y aclaraciones durante el periodo de evaluación, recae exclusivamente en los oferentes. Cabe indicar que no se puede corregir o complementar lo que se respondió en primera instancia a través de dicho sistema de aclaraciones.

16. Resolución de empates.

16.1. En caso de existir un empate en la evaluación de las propuestas, es decir, que una vez considerados cada uno de los criterios de evaluación dos o más oferentes obtengan el mismo puntaje final, se utilizarán los siguientes criterios de desempate, en el siguiente orden:

- a) Se adjudicará al oferente para cuya representación legal se haya designado a una mujer o bien que en su constitución exista una participación social predominantemente femenina (igual o superior a un 50%).
- b) Si no es posible aplicar el criterio de desempate anteriormente enunciado se adjudicará al oferente que obtenga el mejor precio de la propuesta.
- c) De permanecer el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mejor cumplimiento a las Bases Técnicas según el numeral 15.2.1, letra b.
- d) De mantenerse el empate, el desempate se determinará por quien haya obtenido el mayor puntaje en los criterios "Criterio de sustentabilidad e integridad" y "Presentación oportuna de antecedentes", en el estricto orden señalado

17. De la adjudicación.

17.1. La Dirección Ejecutiva del Servicio de Evaluación Ambiental, previa evaluación de todas las ofertas aceptadas solo adjudicará la licitación si alguna de las ofertas evaluadas obtiene en la evaluación un puntaje igual o superior a 70 puntos promedio, considerando para ello todos los criterios de evaluación, con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, establecidos en las presentes Bases de Licitación y que cumplan con los requerimientos mínimos de las bases técnicas.

17.2. El Servicio de Evaluación Ambiental no estará obligado a adjudicar al proponente cuya oferta económica sea la de menor precio. Mediante resolución fundada, en conformidad al artículo 9° de la ley N°19.886, podrá considerar inadmisibles las ofertas cuando éstas no reúnan los requisitos establecidos en estas bases administrativas, bases técnicas, anexos, modificaciones a las bases y preguntas, respuestas y aclaraciones, pudiendo declarar desierta la licitación si no se presentaren oferentes o si las ofertas presentadas no fueren convenientes a los intereses de la Institución.

17.3 La Adjudicación se materializará a través de una Resolución del Servicio de Evaluación Ambiental, previa recepción del informe de la Comisión de Evaluación.

17.4 En el caso de que el SEA no realice la adjudicación dentro del plazo definido en las presentes Bases de licitación, aquella informará a través del Sistema <http://www.mercadopublico.cl> dicho cambio, justificando la imposibilidad de cumplir con el plazo antes señalado y asimismo indicando el nuevo plazo para la adjudicación, según lo que indica el artículo 58, del Reglamento de la Ley N°19.886.

18. De la notificación de la adjudicación.

El Servicio de Evaluación Ambiental publicará la resolución de adjudicación de la licitación en el Portal en la fecha indicada en el calendario de la licitación. La resolución de adjudicación de la licitación se entenderá notificada luego de transcurridas 24 horas, contadas desde la publicación de esta Resolución en el Portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo con el artículo 9 del

Reglamento de la Ley de Compras. Luego de notificada la resolución, en caso de ser adjudicada la licitación, se suscribirá el respectivo contrato dentro de los plazos señalados en las presentes Bases.

19. Suscripción del Contrato.

19.1. Formalización de la contratación

Se suscribirá un contrato por escritura privada, mediante el cual el adjudicatario se comprometerá a la entrega de los servicios especificados en la oferta adjudicada, sin perjuicio de los demás documentos y antecedentes que se incorporen en el proceso de contratación.

Dicho contrato regirá por un periodo de 12 meses a partir de la aceptación de la orden de compra por el proveedor, lo cual deberá efectuarse como máximo dentro del segundo día hábil posterior a la emisión y envío de la misma por el Servicio de Evaluación Ambiental al adjudicatario, y su firma se realizará en las oficinas del Departamento de Compras y Servicios Generales del Servicio de Evaluación Ambiental, ubicadas en calle Huérfanos #670, piso 16 de la ciudad y comuna de Santiago o en su defecto de la forma establecida en la Ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma. El plazo para firmar el contrato será de 20 días hábiles, contados desde la notificación de la adjudicación al proveedor, plazo en el cual, además, deberá presentar condiciones laborales, y los antecedentes requeridos en el punto 19.2 de estas bases.

De no entregar el contrato firmado dentro de este plazo, el Servicio de Evaluación Ambiental podrá dejar sin efecto dicha adjudicación y adjudicar la licitación al postulante que hubiere ocupado el segundo lugar en la evaluación, y así sucesivamente, o declarar desierta la licitación, sin derecho a indemnización alguna.

El contrato podrá incorporar como anexos la oferta técnica del proveedor adjudicado y otros documentos en se entregan las condiciones técnicas del servicio, las cuales regirán en todo aquello que no se contraponga a las presentes Bases Administrativas y Bases Técnicas ni a los intereses del SEA.

19.2.- Antecedentes Legales para poder ser contratado, el oferente que resultare adjudicado deberá encontrarse inscrito y en estado "hábil" en el Registro de Proveedores, al momento de celebrar el respectivo contrato con el SEA. Adicionalmente, deberá presentar: antes de la suscripción del contrato los siguientes documentos:

Persona Natural:

- Fotocopia simple de la cédula de identidad vigente.
- Certificado de deuda tributaria de la persona, emitido por la Tesorería General de la República, o en su defecto, el respectivo Certificado del Registro de Proveedores.
- Boletín Laboral y Previsional de la Dirección del Trabajo, o en su defecto, el respectivo Certificado del Registro de Proveedores.

Durante la vigencia del respectivo contrato, el adjudicatario deberá acreditar, que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores en los últimos dos años. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan para autorizar los pagos que se generen durante la ejecución contractual.

Asimismo, esta declaración deberá renovarse al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato. En el caso de una UTP, deberá ser entregada por cada integrante de esta. En el evento que el oferente adjudicado declare que si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el contratista acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

Persona Jurídica:

- Fotocopia del Rol Único Tributario de la persona jurídica, o en su defecto, el respectivo Certificado del Registro de Proveedores.
- Fotocopia de la cédula de identidad vigente del representante legal del oferente. - Certificado de deuda de la persona jurídica, emitido por Tesorería General de la República, o en su defecto, el respectivo Certificado del Registro de Proveedores.
- Boletín Laboral y Previsional de la Dirección del Trabajo, o en su defecto, el respectivo Certificado del Registro de Proveedores
- Certificado de vigencia de la sociedad, con una antigüedad no superior a 6 meses, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, o el antecedente que acredite la existencia jurídica del oferente.
- Certificado de vigencia del poder del Representante Legal, con una antigüedad no superior a 6 meses, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante del oferente, según los plazos de vigencia indicados.
- Durante la vigencia del respectivo contrato, el adjudicatario deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores en los últimos dos años. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan para autorizar los pagos que se generen durante la ejecución contractual. Asimismo, esta declaración deberá renovarse al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato. En el caso de una UTP, deberá ser entregada por cada integrante de esta. En el evento que el oferente adjudicado declare que si registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años,, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el contratista acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

Unión Temporal de Proveedores (UTP):

- Las Uniones Temporales de Proveedores (UTP) deben regirse por lo dispuesto en el artículo 180 y siguientes del Reglamento de la Ley de Compras, tanto para su constitución, para la celebración del contrato y ejecución del mismo.

- Cada integrante de la UTP deberá presentar todos los documentos requeridos en esta cláusula, de conformidad con su condición particular (si se trata de persona natural o no), y en la forma y oportunidad dispuesta para aquello.
- El apoderado de la UTP debe corresponder a un integrante de la misma, ya sea persona natural o jurídica. Aquel integrante que se designe como mandatario de la UTP deberá tener poder suficiente, lo cual deberá constar en los documentos legales que se presenten y que respaldan la constitución de dicha figura, de acuerdo con el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley N° 19.886. En el caso que el apoderado sea una persona jurídica, ésta deberá actuar a través de su representante legal para ejercer sus facultades.
- Al momento de la suscripción del contrato, la UTP deberá informar quién de sus integrantes será el emisor del documento tributario de cobro.

Observaciones a los Antecedentes Legales.

- 1.- Si el respectivo proveedor adjudicado no entrega la totalidad de los antecedentes requeridos para ser contratado o no se inscribiera en el Registro de Proveedores, en caso de no estar inscrito, y/o no se encuentra en estado "hábil" en dicho Registro al momento de suscribir el contrato; en definitiva, cualquier impedimento que implique la no suscripción del contrato en los plazos establecidos en estas bases, se considerará que desiste de la adjudicación, salvo que el incumplimiento de lo señalado en el plazo establecido no fuese imputable al adjudicatario, facultando a la entidad licitante para readjudicar la licitación.
- 2.- Todos los proveedores deben cumplir con los requisitos exigidos en las presentes bases y en sus documentos anexos, que forman parte integrante de las mismas, así como lo señalado en la Ley N° 19.886 y su Reglamento.
- 3.- En el caso de los proveedores inscritos en el Registro de Proveedores, se entenderán acompañados los documentos legales que hayan sido subidos al portal <https://www.chilecompra.cl/registro-de-proveedores/>
- 4.- Si el oferente es una persona jurídica los documentos y los certificados que emita el Conservador de Bienes Raíces competente deberán tener una antigüedad no superior a seis meses, contados hacia atrás, desde la fecha de la resolución que adjudica el contrato.
- 5.- Si un oferente formula o presenta su oferta a través de un mandatario, el respectivo mandato o poder de representación, deberá constar por escritura pública.

20. Modificación y Término anticipado del contrato.

20.1. Modificación del contrato.

Las partes de común acuerdo, mediante resolución fundada debidamente tramitada, podrán modificar el contrato. La fecha de entrega de los productos y/o servicios y con ello la cláusula referente al respectivo pago, se podrán modificar siempre y cuando, de existir retrasos en la entrega de dichos productos y/o servicios, estos no se deban a causas imputables al proveedor.

La modificación del contrato no podrá superar el 30% del valor total del respectivo contrato ni alterar su naturaleza, objeto o elementos esenciales, debiendo ser autorizada por el correspondiente acto administrativo. Asimismo, si fuere procedente, deberá contarse con el certificado de disponibilidad presupuestaria. La modificación, si la hubiere, formará parte

integrante de dicho contrato y deberá tramitarse totalmente antes que culmine la vigencia del contrato que se desea modificar, manteniendo, en lo no modificado, las condiciones contractuales previamente consensuadas.

20.2. Aumento o disminución.

El Servicio de Evaluación Ambiental, en casos fundados y por razones de buen servicio, podrá modificar los requerimientos contractuales, ampliándolos o disminuyéndolos de acuerdo con las necesidades institucionales y disponibilidades presupuestarias, hasta en un 30% del valor total del contrato, debiendo realizarse los correspondientes ajustes de precios. Estas modificaciones no podrán alterar la esencia de las prestaciones contratadas. Las modificaciones o ajustes serán solicitados por la contraparte técnica.

Estas modificaciones o ampliaciones deberán aprobarse por acto administrativo totalmente tramitado. Según sea el caso, se deberá contar con la respectiva autorización presupuestaria previa para el aumento, o bien rebajarse el menor gasto que irrogará la disminución.

20.3. Término anticipado del contrato y procedimiento para aplicación de dicha medida.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 130, del Reglamento de la Ley N°19.886, la Dirección Ejecutiva del Servicio de Evaluación Ambiental SEA podrá poner término anticipado al contrato por una o más de las causales que se indican a continuación:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- b) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de las obligaciones contractuales, descritas en las presentes Bases, sin que exista alguna causal que le exima de responsabilidad. Se considerarán situaciones de incumplimiento grave:
 - b.1.) Si el proveedor no destina recursos materiales o humanos suficientes para el normal desarrollo del servicio, en términos que se haga difícil o imposible la ejecución de lo pactado dentro del plazo estipulado, lo que será evaluado por la contraparte técnica del SEA.
 - b.2.) Si el proveedor no inicia el trabajo oportunamente o lo paraliza sin causa justificada.
 - b.3.) Si el proveedor no acata las instrucciones que imparta el Servicio de Evaluación Ambiental, en conformidad con las facultades que le otorgan las Bases Técnicas y Administrativas.
 - b.4.) Si las multas a que se refiere la cláusula N°22 sobrepasan el 30% del monto total del contrato.
 - b.5.) Los demás casos contemplados en las Bases Técnicas de esta licitación.
- c) Estado de notoria insolvencia del proveedor, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. Este numeral es sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N°20.720 que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas y

perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo. En el caso de una UTP (Unión Temporal de Proveedores) aplica para cualquiera de sus integrantes.

- d) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- e) Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- f) Si se disuelve la empresa adjudicada, o la UTP adjudicada o alguno de los integrantes de la UTP adjudicada; o se retira alguno de los integrantes de la UTP adjudicada.
- g) En caso de incumplimiento de la cláusula N°27 "Confidencialidad" de estas bases de licitación.
- h) Si se detectan situaciones en donde la información proporcionada por el proveedor sea falsa, situación que deberá ser comprobada objetivamente, siendo esta información utilizada para adjudicar la presente licitación. Asimismo, la comprobación de la falta de idoneidad, de fidelidad o de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efecto de ser adjudicado o contratado.
- i) La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las respectivas bases, encontrándose, a consecuencia de ello, en una posición de privilegio en relación con el resto de los oferentes.
- j) Si se impusiere al proveedor la medida de inhabilitación para contratar con el Estado, en los términos previsto en la ley N°21.595 de Delitos Económicos. Esta causal de término anticipado de convenio marco también será aplicable a los proveedores personas jurídicas, sociedades, corporaciones o fundaciones que mantengan entre sus socios, accionistas, miembros o partícipes con poder de influir en la administración a personas naturales condenadas a la medida de inhabilitación de contratar con el Estado de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la ley N°21.595.

En todo caso, el Servicio de Evaluación Ambiental, se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, en los casos de terminación del contrato por causa imputable al proveedor (casos contemplados en las letras b), c), e), j), h) e i) precedentes).

El término anticipado del contrato definitivo se decretará mediante resolución fundada de la directora ejecutiva del SEA, que se publicará en el Sistema de Información Mercado Público, a más tardar dentro de las 24 horas de dictada.

Resuelto el Término Anticipado del Contrato, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo el SEA proceder al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha de liquidación del contrato.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo la de la letra a), procederá el siguiente procedimiento:

- i. Detectada una hipótesis que pueda constituir causal de término anticipado del contrato (por alguna causal distinta de la establecida en la letra a), la contraparte técnica designada por el SEA, informará mediante memorándum al Departamento de Compras y Servicios Generales, quien notificará a través de carta al proveedor adjudicado, a la dirección de correo electrónico que indique en el contrato, o en su defecto, personalmente o a través

de carta certificada, informándole sobre la medida a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva.

- ii. A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para acompañar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición, a través de la Oficina de Partes del SEA, de forma virtual o presencial.
- iii. Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente medida por medio de una resolución fundada del SEA, la que deberá ser notificada al proveedor del modo indicado en el numeral i).
- iv. Si el adjudicatario ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el SEA podrá rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la sanción a aplicar. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado de la misma forma indicada en el numeral i).
- v. Recurso de Reposición: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada, en la forma dispuesta en el numeral i), para impugnar dicho acto administrativo, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva sanción. El SEA tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso. Mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso de reposición, no se hará efectiva la respectiva medida.
- vi. La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar a dejar sin efecto el acto impugnado.

21. Presupuesto y forma de pago

21.1. Presupuesto.

Para esta licitación pública el Servicio de Evaluación Ambiental cuenta con un presupuesto máximo estimado de:

Presupuesto disponible	Monto*
SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO	\$34.000.000.- (treinta y cuatro millones de pesos) impuestos incluidos.

Los que deberán imputarse a las partidas correspondientes del presupuesto vigente del SEA.

En el caso que la oferta supere este monto, será declarada inadmisibile.

21.2. Modalidad de pago

La forma de pago establecida será de manera mensual, dividiendo el monto ofertado en 12 cuotas y será pagado contra entrega de factura correspondiente e Informe de Incidentes y SLA aprobado por la División de Tecnologías y Gestión de la Información, indicando la cantidad de usuarios/as

atendidos y labores realizadas en las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener el SEA, junto la medición de los SLAs.

La oferta debe venir detallada en sus condiciones comerciales especificando, para cada caso, el valor neto y el valor bruto (impuestos incluidos) y detallar que servicios son exentos. Debe incluir el precio total de la oferta, en dólares, consignando por separado toda clase de tributos, impuestos o derechos que le afecten.

Una vez recibido en conformidad la documentación para el pago, las facturas deberán ser enviadas por el proveedor en formato XML a la siguiente casilla de intercambio: dipresrecepcion@custodium.com, para su recepción electrónica.

El Servicio procederá a efectuar el pago que corresponda, dentro del plazo de 30 días contados desde la presentación de la factura respectiva.

La factura deberá ser extendida a:

- Nombre: Servicio de Evaluación Ambiental
- RUT: 72.443.600-5
- Giro: Servicio público
- Domicilio: Huérfanos N°670, piso 16°, Santiago, Región Metropolitana.

En el caso que la empresa que celebre el respectivo contrato, registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.

El Servicio de Evaluación Ambiental SEA exigirá que la empresa contratada proceda a dichos pagos y presente los comprobantes y planillas respectivas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato y hacer efectiva las multas señaladas en las presentes bases, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

22. Multas y Procedimiento de Cobro.

22.1. Monto de las multas y criterios para establecer su procedencia.

En el caso que el proveedor contratado no cumpla con la entrega de los productos y/o servicios convenidos en las presentes bases, o con el nivel de calidad que satisfaga las exigencias contenidas en las bases técnicas, sin causa justificada, a consideración del Servicio de Evaluación Ambiental, éste quedará facultado para cobrar la siguiente multa.

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio Mínimo	Como se mide	Multa
------------------	-------------------------	---------------------------------	---------------------	--------------

SL-PAT-01	Confirmación	≤ 4 horas	El oferente contará con un máximo 4 horas hábiles, desde la Solicitud realizada a través de correo electrónico o llamada telefónica emanada de la Unidad de Soporte Informático, para coordinar y confirmar antecedentes requeridos para realizar la asistencia técnica.	1 UF por hora fuera del SLA.
SL-PAT-02	Asistencia técnica	≤ 8 horas	El oferente contará con un máximo 8 horas hábiles, desde la Confirmación realizada a través de correo electrónico enviada a la Unidad de Soporte Informático, para la colocación del técnico que realizará la asistencia técnica en terreno, esta será informada a través de la Orden de Servicio firmada por la contraparte administrativa del SEA	1 UF por hora fuera del SLA.
SL-PAT-03	Cierre o finalización de la actividad.	≤ 8 horas	El proveedor contará con un máximo 8 horas hábiles, desde el término de la actividad, para enviar a través de correo electrónico a la Unidad de Soporte Informático la Orden de Servicio firmada por la contraparte administrativa del SEA que dan cuenta de los resultados de la actividad.	1 UF por hora fuera del SLA.

TABLA DE MULTAS – INCUMPLIMIENTO PROCESO DE ASISTENCIA EN TERRENO

Indicador	Nombre Indicador	Nivel de Servicio Mínimo	Como se mide	Multa
-----------	------------------	--------------------------	--------------	-------

SL-IPAT-01	Falta al procedimiento	100%	En el caso que algún equipo presente fallas de Hardware o Software y/o pérdida de información, ocasionada por error u omisión en el manejo del equipo por parte del proveedor del servicio, éste deberá asegurar la recuperación de la información perdida, así como también la reparación y/o cambio de la pieza dañada.	3 UF por caso en que se establezca la responsabilidad del proveedor.
------------	------------------------	------	---	--

22.2. Las referidas multas, en total, no podrán sobrepasar el 30% del valor total del contrato con impuestos incluidos. En caso de que se supere dicho porcentaje, se configurará una causal de término anticipado del contrato.

22.3. Las multas se aplicarán siempre que el impedimento no haya sido como consecuencia de caso fortuito o de fuerza mayor.

22.4. Estas multas se aplicarán conforme al siguiente procedimiento:

- i. Corresponderá a la Contraparte Técnica calificar si corresponde aplicar una multa al proveedor, en cuyo caso deberá enviar mediante memorándum una solicitud al Departamento de Compras y Servicios Generales con un informe que fundamente la solicitud, el cual notificará a través de carta al proveedor adjudicado a la dirección de correo electrónico que indique en el contrato, o en su defecto, personalmente o a través de carta certificada, informándole sobre la medida a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva.
- ii. A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para acompañar sus descargos por escrito ante el Departamento de Compras y Servicios Generales, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición, a través de la Oficina de Partes del SEA, de forma virtual o presencial.
- iii. Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente medida por medio de una resolución fundada del SEA, la que deberá ser notificada al proveedor del modo indicado en el numeral i).
- iv. Si el adjudicatario ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el SEA podrá rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la sanción a aplicar. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado de la misma forma indicada en el numeral i).
- v. Recurso de Reposición: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada, en la forma dispuesta en el

numeral i), para impugnar dicho acto administrativo, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva sanción. El SEA tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso. Mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso de reposición, no se hará efectiva la respectiva medida.

- vi. La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado.

Con todo, las multas antes referidas, no podrán superar el 30% del monto total del contrato, en caso de hacerlo, se pondrá término anticipado al mismo.

23. Supervisión administrativa del servicio y contraparte técnica.

23.1. Supervisión administrativa del servicio.

La supervisión administrativa del servicio estará a cargo del Departamento de Compras y Servicios Generales de la División Administración y Finanzas del Servicio de Evaluación Ambiental.

23.2. Contraparte Técnica.

La contraparte técnica del contrato será el Encargado de la Unidad de Soporte Informático. No obstante, la jefatura de dicha División podrá cambiar la contraparte técnica si lo estima conveniente, quien tendrá las funciones y atribuciones que se dispongan en las presentes bases, siendo principalmente las siguientes:

- Supervisar y controlar el desarrollo del servicio, velando por el cumplimiento de sus objetivos y plazos establecidos.
- Proporcionar la información necesaria para la prestación a la entidad que se adjudique el servicio.
- Revisar y aprobar la entrega de los informes en forma previa al pago.
- Solicitar a la autoridad competente la aplicación de multas en caso de incumplimiento.
- Evaluar al proveedor al término del servicio.

24. Evaluación de proveedores.

24.1. Al término del servicio, la contraparte técnica del Servicio de Evaluación Ambiental deberá evaluar el comportamiento que haya tenido el proveedor contratado. Esta evaluación será ingresada al portal Mercado Público por la Unidad de Adquisiciones, en forma previa al pago.

24.2. Los proveedores que no tengan un buen comportamiento durante el periodo adjudicado en el servicio de postventa, serán mal evaluados por su contraparte técnica del SEA, lo que se tendrá en consideración en las evaluaciones de sus futuras postulaciones a licitaciones del Servicio de Evaluación Ambiental.

25. Prohibición de cesión de derechos.

El oferente adjudicado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nazcan del desarrollo de la presente licitación.

26. Cesión de contrato y Subcontratación.

26.1. El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y, en especial, los establecidos en el respectivo contrato que se celebre con el SEA. Por lo tanto, la empresa adjudicataria deberá ser la que efectivamente preste los servicios contratados, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquéllos.

26.2. El proveedor no podrá subcontratar totalmente los servicios licitados. Previa autorización del SEA, el proveedor podrá concertar con terceros la subcontratación parcial, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en el contratista adjudicado. El proveedor contratado será el único responsable ante el SEA de que todos los productos y servicios considerados en esta licitación sean entregados de acuerdo a lo solicitado.

27. Confidencialidad.

27.1. La empresa proveedora se compromete a resguardar la confidencialidad de toda la información a la que acceda de acuerdo con la legislación vigente.

27.2. La empresa proveedora debe tomar conocimiento de la "Política General de Seguridad de la Información" dispuesta en el sitio web del SEA.⁶

27.3. El proveedor debe garantizar que los productos o servicios entregados no infringen derechos de autor y propiedad industrial de terceros (como marcas, patentes, software, etc.) y es responsable ante cualquier infracción a derechos de propiedad intelectual que se derive del uso de los productos o servicios entregados.

27.4. Toda información entregada por el Servicio es de propiedad y uso exclusivo del Servicio de Evaluación Ambiental, y no podrá ser utilizada en otras instituciones sin previa autorización, debe ser usada exclusivamente para los fines del contrato.

27.5. Cuando sea aplicable, el proveedor debe tomar las medidas necesarias para el cumplimiento en materias relacionadas con la ley de protección de datos personales.

27.6. En caso de que el proveedor incurra en incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en materia de seguridad de la información, incluyendo, pero no limitado a la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los datos, protección de datos personales o respuesta ante incidentes, el Servicio se reserva el derecho de iniciar las acciones legales civiles, administrativas o penales que determine.

27.7. Los servicios prestados por terceros en el marco del presente contrato poseen las mismas obligaciones descritas con anterioridad.

27.8. El oferente seleccionado deberá guardar confidencialidad respecto de los antecedentes e información que se sometan a su consideración, así como de todos los antecedentes e información producida, no pudiendo hacer uso de ella por ningún medio de difusión o reproducción, sin expreso consentimiento del Servicio de Evaluación Ambiental.

27.9. El Adjudicatario, así como sus consultores y personal dependiente, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios licitados, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes vinculados con el desarrollo de dichos servicios. La responsabilidad del respectivo Adjudicatario en este ámbito será solidaria respecto de la de sus administradores, representantes, personeros, empleados, o consultores.

27.10. El Adjudicatario debe dar garantías respecto al resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el SEA el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes. La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del Adjudicatario, durante la vigencia del contrato o una vez finalizado éste, facultará al SEA para entablar en su contra las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados.

28. Acuerdos Operativos.

Las presentes bases contemplan la posibilidad que el proveedor y la contraparte técnica del Servicio, puedan establecer, de común acuerdo, uno o más acuerdos operativos, los cuales tendrán por finalidad definir plazos para el cumplimiento de etapas específicas contenidas y acordar fechas específicas para etapas o hitos relevantes de orden administrativo, operativo y/o técnico que se encuentren dentro del marco contractual.

29. Propiedad Intelectual y Tratamiento de Datos.

29.1. Todos los productos susceptibles de protección bajo las normas de propiedad intelectual corresponderán al Servicio siendo por ende propiedad del Estado de Chile, en especial; los productos, análisis, estudios secundarios derivados de la ejecución del trabajo solicitado, pasarán a propiedad del Estado de Chile. Su utilización deberá ser autorizada por el Servicio de Evaluación Ambiental.

29.2. Toda la información asociada a este servicio deberá ser entregada al SEA, junto con sus respectivas referencias bibliográficas, si las hubiere.

29.3. Además, el/la proveedor/a deberá renunciar expresamente a cualquier pretensión de derechos de propiedad intelectual sobre todo o de una parte de lo que desarrolle, que pudiere existir o derivarse de esta contratación.

29.4. En lo que respecta al tratamiento de datos personales que el contratista deba o pueda llegar a tratar a causa de los trabajos encomendados, lo hará bajo las instrucciones de la contraparte técnica, guardando las debidas reservas y quedándole expresamente prohibido su utilización total o parcial para fines distintos.

30. Resolución de Conflictos.

En la eventualidad que en el curso del servicio se produjeran discrepancias o incompatibilidades en cuanto a lo indicado o previsto en los diversos documentos que rigen la prestación de los servicios de esta consultoría, la controversia se resolverá a favor de lo contenido en aquel documento que, tratando el tema en controversia, aparezca mencionado primero en la lista indicada a continuación:

- Bases de Licitación;
- Propuesta Técnica;
- Respuestas a las consultas y aclaraciones;
- Oferta del adjudicado;
- Resolución de adjudicación;
- Contrato.

BASES TECNICAS

“SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO”

1. JUSTIFICACIÓN

El Servicio de Evaluación Ambiental cuenta con una cantidad aproximada de 500 usuarios/as, los cuales, se encuentra distribuido en 16 direcciones regionales y en su Dirección Ejecutiva en Santiago, y existe un promedio de 15 funcionarios por sede, excepto en la Dirección Ejecutiva, donde se ubica un grupo mucho mayor. Cada uno de ellos posee y utiliza un equipo computacional, haciendo uso de los recursos que se disponen a través de la red, entre las que se destacan comunicaciones corporativas, almacenamiento de información centralizado, video conferencia, entre otras, destacando también recursos de menor magnitud tales como impresoras y/o escáner.

El funcionamiento de los medios informáticos disponibles en las Direcciones Regionales repercute fuertemente en la calidad de los servicios que se entregan a la ciudadanía, porque las operaciones del SEA se concentran en esas direcciones.

El problema radica en que la División de Tecnologías y Gestión de la Información se ubica de forma centralizada en la Dirección Ejecutiva y atiende todas las solicitudes de asistencia que se pueden atender remotamente. No hay personal informático en las direcciones regionales que pueda resolver de forma presencial las dificultades que se presentan en el día a día relacionadas con el área informática.

No obstante, es muy común que se presenten necesidades que deben ser atendidas presencialmente, tales como: remplazos de partes y piezas, limpiezas de equipos, formateos de equipos, revisión de puntos de red, instalación de nuevos puntos, configuración local de equipos nuevos, revisiones de fallas de impresoras o escáner, entre otros.

Las causas que generan esta necesidad son, la separación física de las oficinas de la Dirección Ejecutiva con las Direcciones Regionales, la carencia de personal técnico en dichas sedes, y la obligación de atender algunas necesidades presencialmente, debido a que su naturaleza requiere manipular equipos o trabajar en ellos sin conexión a la red, de modo que no es posible la atención remota.

Es por ello, que el SEA requiere de un servicio que pueda proveer de asistencia técnica presencial aplicable a todas las herramientas computacionales de escritorio, equipos portátiles, impresoras, escáner u otros equipos de uso habitual de oficinas, junto con los dispositivos y conexiones propios de las comunicaciones (access points, switch, routers, puntos de red, etc).

Este servicio consiste en entregar una asistencia técnica computacional en las oficinas regionales, en todo aquello que no se pueda atender de manera remota desde Santiago, a fin de mantener la operatividad de los medios informáticos de los usuarios.

2. OBJETIVO GENERAL

Contar con un servicio de soporte técnico en terreno, por un periodo de 12 meses, que permita la resolución de problemas de usuarios, esto para la dirección ejecutiva y las direcciones regionales del Servicio, a través de un servicio que apoye el trabajo realizado por la Unidad de Soporte Informático.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

El servicio de soporte en terreno debe brindar asistencia técnica en terreno a los usuarios distribuidos a nivel nacional, y deberá:

- Contar con un técnico en residente en las dependencias del Servicio en la Dirección Ejecutiva, el cual no tendrá ningún tipo de vínculo laboral con el SEA.
- Proveer de un mínimo 30 atenciones en terreno mensuales distribuidos a lo largo del país, las cuales se delimitará al “usuario” de que se trate, con un máximo de dos equipos por usuario.
- Asistencia técnica en terreno sin límite de tiempo.
- Proveer de soporte técnico informático de usuarios en las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener el SEA.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SERVICIOS DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO.

El servicio deberá proveer asistencia técnica a todas las herramientas computacionales de escritorio, ya sean configuración de software o hardware, tales como, sistema operativo, herramientas Office, computadores, notebook, impresoras, escáner u otros equipos de uso habitual de oficinas, este servicio consiste en entregar una asistencia técnica computacional en terreno a fin de mantener la operatividad de los equipos y/o aplicaciones de los usuarios (**Anexo N° 6 Requerimientos técnicos**).

La asistencia en terreno debe considerar como mínimo 30 atenciones presenciales mensuales, sin restricciones de tiempo durante la atención, para los usuarios en las oficinas del SEA distribuidas a lo largo del país, para ello deberá actuar coordinadamente con la Unidad de Soporte Informático del SEA.

Funciones mínimas requeridas:

- ✓ Disponer de un punto único de contacto.
- ✓ Realizar asistencia de soporte técnico en terreno en las dependencias del Servicio a nivel nacional.
- ✓ Proveer de mantención correctiva y preventiva de hardware y software.
- ✓ Realizar actividades de instalación, reparación, desinstalación y actualización de sistema operativo.

- ✓ Ejecutar labores de diagnóstico y evaluación en los equipos computacionales, con la finalidad de determinar la necesidad de reemplazo o envío a servicio técnico especializado.
- ✓ Ejecutar labores de configuración de hardware, software, perfiles de usuario/a en dominio Microsoft y del software que sea necesario para que el usuario/a pueda cumplir con las labores encomendadas.
- ✓ Realizar labores de limpieza y mantención de los computadores de escritorio, notebook, impresoras y escáner, en que se incluyan respaldo de información, formateo, instalación y configuración del sistema operativo según corresponda.
- ✓ Mantener absoluta reserva de los datos que maneje.
- ✓ Traslado de equipamiento dentro de las dependencias del SEA.
- ✓ Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos del SEA.
- ✓ Realizar un inventario físico de equipos computacionales de las respectivas Direcciones Regionales, al menos una vez por año.
- ✓ Entregar información para mejorar los niveles de atención, ya sea en la incorporación y/o mejora de procedimientos y manuales como las soluciones a nivel de software o hardware.

TÉCNICO RESIDENTE

El proveedor deberá destinar un técnico residente para desempeñarse en la Dirección Ejecutiva del Servicio, el cual deberá cumplir el rol de técnico informático en la Unidad de Soporte Informático del SEA.

Funciones mínimas requeridas:

- ✓ Atender y registrar en el sistema de ticket del SEA todas las llamadas telefónicas recibidas
- ✓ Atender todos los casos que le asigne el Encargado de la Unidad de Soporte Informático del SEA
- ✓ Mantener un trato cordial con los usuarios/as de la institución
- ✓ Mantener reserva de los datos que maneja
- ✓ Informar al Encargado de la Unidad de Soporte Informático del SEA sobre casos no resueltos
- ✓ Colaborar con la administración y gestión en la entrega de productos tecnológicos
- ✓ Realizar actividades administrativas propias de la Unidad de Soporte Informático del SEA
- ✓ Documentar las distintas atenciones que se le asignen
- ✓ Colaborar con el control interno del inventario de productos o insumos de la Unidad de Soporte Informático del SEA
- ✓ Traslados de equipamiento dentro de las dependencias de la Dirección Ejecutiva
- ✓ Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos
- ✓ Entregar información para mejorar los niveles de atención, ya sea en la incorporación y/o mejora de procedimientos y manuales como las soluciones a nivel de software o hardware

PERFIL TÉCNICO EN SOPORTE

El Servicio de Evaluación Ambiental basa su plataforma de escritorio en productos Microsoft (Sistemas Operativos Windows, ofimática Office, entre otros), Por lo tanto, se requiere que el Oferente cuente con personal que cumpla con el siguiente perfil:

Título Técnico	Conocimientos y Experiencia Laboral Exigible
Área: Título de técnico en el área Informática o carrera afín.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento técnico, con al menos 2 años de experiencia en labores similares. ✓ Administración de plataformas de escritorio (Microsoft). ✓ Instalación y configuración de equipamiento computacional. ✓ Conocimientos generales de Active Directory, DNS, Windows Server, Firewall, Antispam, Exchange, Microsoft Teams, redes, entre otros. ✓ Conocimiento plataforma Microsoft avanzado. ✓ Conocimientos de Sistema Operativo Microsoft. ✓ Fuertes conocimientos en configuración de correo electrónicos en equipos personales y móviles. ✓ Instalación y configuración de impresoras y escáner. ✓ Instalación de Software. ✓ Configuración de Smartphone.
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deseables: ✓ Gestión de garantías y contratos. ✓ Inventarios de hardware y software. ✓ Sistema Operativo Linux. ✓ Administración de Plataformas Polycom.
APTITUDES PARA LA FUNCIÓN	
Habilidades personales	Competencias de Entorno Organizacional
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Planificación y coordinación ✓ Orientación al resultado ✓ Orientación al cliente ✓ Relaciones interpersonales ✓ Capacidad para trabajar bajo presión ✓ Iniciativa y autonomía 	Compromiso

El Proveedor se obliga a prestar los servicios contratados con personal técnico idóneo de la empresa y sujetos a su subordinación y dependencia.

El personal del proveedor deberá contar con las debidas calificaciones profesionales y técnicas, además de la experiencia y requisitos que se detalla en la oferta y especificaciones técnicas de los servicios.

El proveedor deberá reemplazar aquellos trabajadores asignados al SEA, en las situaciones como vacaciones, licencia médica, permisos, por bajo desempeño, a solicitud del Servicio de Evaluación Ambiental, entre otras situaciones. El proveedor se obliga a que el reemplazo debe tener las mismas características del perfil seleccionado para el objetivo del servicio. El proveedor debe garantizar al SEA la continuidad operativa de los servicios aun cuando deba reemplazar un recurso de acuerdo con los aquí indicado.

El proveedor se obliga a dictar cursos de capacitación para los recursos asignados al Servicio de Evaluación Ambiental en los distintos productos o aplicaciones que son administrados y utilizados, así como en nuevas versiones o procesos que ayuden a mejorar la calidad del servicio ofertado, sin ningún costo adicional para el SEA.

EQUIPAMIENTO Y ACTIVIDADES DE SOPORTE.

Actualmente los equipos y actividades a mantener y/o configurar son los siguientes:

1. Computadores personales de marca HP, Dell, Lenovo, entre otros, en diferentes modelos y versiones.
2. Notebook de marca HP, Dell, Lenovo, entre otros, en diferentes modelos y versiones.
3. Impresoras, escáner y plotter marca HP, Epson, Canon, entre otros, en diferentes modelos y versiones.
4. Smartphone y iPhone.
5. Instalación y/o reemplazo de otros equipos tecnológicos, tales como Access Point, Switch, Router, webcam, cámaras, proyectores, televisores, UPS, equipos de video conferencia u otros de normal uso en ambientes de oficina.

Cabe mencionar que el SEA contempla planes de renovación del equipamiento anteriormente mencionado, los cuales deberán ser considerados durante la ejecución del contrato, estos serán debidamente informados por la contraparte técnica del SEA.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS OFICINAS DEL SEA.

Zona Geográfica	Región	Dirección
Zona Norte	Arica y Parinacota	7 junio N°268, Piso 5° Of. 530 – Arica
	Tarapacá	Calle Riquelme N°1081 – Iquique
	Antofagasta	Avda. República de Croacia N°0336- Antofagasta
	Atacama	Yerbas Buenas N°295 – Copiapó
	Coquimbo	Avenida Gabriela Mistral N°2862 – La Serena
Zona Centro	Valparaíso	Prat N°827 Of.301 – Valparaíso

Zona Geográfica	Región	Dirección
	Metropolitana	Huérfanos 670 Pisos 13,14, 15 y 16 – Santiago
	Metropolitana	Miraflores N°178, piso 3 – Santiago
	Libertador B. O'Higgins	Campos N°241, piso 7 – Rancagua
Zona Sur	Maule	Dos Oriente N°946 – Talca
	Ñuble	Calle Constitución 288 - Chillán
	Biobío	Lincoyán N°145 – Concepción
	La Araucanía	España 460, piso 11, edificio Centro Plaza - Temuco
	Los Ríos	Calle Baquedano N°625 – Valdivia
	Los Lagos	Avenida Diego Portales N°2000 Oficina 401 – Puerto Montt
	Coyhaique	Ogana N°759 – Coyhaique
Magallanes	Lautaro Navarro N°363 – Punta Arenas	

Sin perjuicio de lo anterior, los cambios de domicilio de alguna de las oficinas de SEA serán informados oportunamente.

La cantidad de equipos a mantener será de aproximadamente 400 pudiendo variar en el transcurso del contrato.

PROCESO DE ASISTENCIA EN TERRENO

El proceso de asistencia en terreno tiene por finalidad proveer de un técnico presencial en las dependencias del Servicio con un mínimo 30 atenciones mensuales distribuidos a lo largo del país, estas deben ser sin límite de tiempo y que permitan dar solución a requerimientos técnicos solicitados por usuarios en las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener el SEA, la asistencia en terreno deberá cumplir con las siguientes actividades para su ejecución:



En detalle:

	Descripción
Solicitud	Corresponde a la solicitud de atención en terreno, surge en el Servicio de Evaluación Ambiental y es informada o detectada por la unidad de Soporte Informático del SEA, quien requerirá a la Mesa de Ayuda del oferente, telefónicamente o mediante correo electrónico, una solicitud de atención en terreno, indicando la ubicación, la actividad a realizar o el problema a solucionar, la contraparte técnica en la Unidad de Soporte Informático y la contraparte administrativa que recibirá al

	técnico en Dirección Regional, Dirección ejecutiva u oficina satélite que pueda tener el SEA.
Medio	Vía telefónica o correo electrónico, no obstante, solo se entenderá registrado a través de correo electrónico a la Unidad de Soporte Informático del SEA.
SLA	No aplica para la solicitud.

	Descripción
Confirmación	Confirmación, se refiere a la respuesta y asignación de asistencia técnica que realiza la Mesa de Ayuda del oferente a la Unidad de Soporte Informático del SEA, indicando fecha, identificación del técnico que atenderá la solicitud, hora de llegada a la Dirección Regional, Dirección ejecutiva u oficina satélite que pueda tener el SEA.
Medio	Correo electrónico
SLA	4 horas hábiles desde la creación de la solicitud (se entiende como creación de la solicitud la recepción del correo electrónico o llamada telefónica por parte de la Unidad de Soporte Informático del SEA).

	Descripción
Asistencia técnica	Asistencia técnica, es la realización de la actividad solicitada.
Medio	Presencial, Orden de Servicio, correo electrónico.
SLA	El oferente contara con un máximo de 8 horas hábiles desde la Confirmación realizada a través de correo electrónico enviada a la Unidad de Soporte Informático para la colocación del técnico que realizará la asistencia técnica, esta será informada a través de la Orden de Servicio firmada por la contraparte administrativa o usuarios del SEA indicando claramente la hora de llegada del técnico.

	Descripción
Cierre o finalización de la actividad	Cierre o finalización de la actividad, correspondiente al reporte de finalización y de cierre de la o las actividades solicitadas.
Medio	Orden de servicio en que se detalla lo realizado a lo largo de la actividad, junto con los antecedentes de contacto del o los técnicos y tiempos involucrados, firmada por la contraparte administrativa del SEA.

SLA	El oferente contará con un máximo de 8 horas hábiles desde el término de la actividad para enviar a través de correo electrónico a la Unidad de Soporte Informático la Orden de Servicio firmada por la contraparte administrativa del SEA que dan cuenta de los resultados de la actividad.
------------	--

HORARIOS

Las labores deberán realizarse en horario de oficina, de lunes a viernes, entre las 8:30 y 18:30 horas, en las dependencias del SEA.

NORMAS GENERALES

- ✓ El oferente deberá disponer del equipamiento adecuado, para ejecutar las labores correspondientes a la mantención de los equipos.
- ✓ El personal del oferente deberá portar credenciales de identificación cada vez que asista a las oficinas del Servicio de Evaluación Ambiental.
- ✓ El oferente debe disponer de personal idóneo y calificado para realizar el trabajo y materia de este contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio de Evaluación Ambiental realizará las fiscalizaciones que estime conveniente a fin de salvaguardar sus intereses.
- ✓ El oferente deberá disponer de una contraparte para su relación con el SEA.
- ✓ Mensualmente, el oferente, deberá generar un Informe de Incidentes y cumplimiento de SLA, el que será enviado a la contraparte que el SEA disponga, este informe deberá contener a lo menos los siguientes campos:
 - Caso : Número del caso del sistema de gestión del oferente
 - Tipo de caso : Clasificación asignada por el oferente al caso
 - Nombre o solicitud : Nombre o descripción del caso
 - Localidad : Ubicación donde se realizó la actividad
 - Solicitud : Fecha y hora en que es realizada la solicitud por parte del SEA
 - Confirmación : Fecha y hora en que se realiza la confirmación por parte de la mesa de ayuda del oferente a el SEA
 - Fecha comprometida: Fecha y hora en la cual queda comprometida la visita
 - Asistencia técnica : Fecha y hora en la que el técnico se hace presente en la oficina regional a desarrollar la actividad solicitada
 - Cierre o finalización : Fecha y hora de envío de la orden de trabajo al SEA.
 - SLA : El estado dependerá del cumplimiento del Proceso de Asistencia en Terreno.
 - Hojas de servicio o de atención, realizadas durante el mes adjuntas al informe
- ✓ Los costos de transporte de técnicos serán de cargo del oferente.
- ✓ El servicio debe ser prestado dando cumplimiento a las normas de Seguridad de la Información vigentes en el SEA.

- ✓ El SEA se reserva el derecho de poder solicitar cambio de personal técnico, en caso de que no cuente con los conocimientos necesario para entregar un servicio de calidad.
- ✓ Será responsabilidad del oferente mantener la disponibilidad de las prestaciones ofertadas durante toda la duración del servicio.

El Servicio de Evaluación Ambiental dispondrá de:

- ✓ Contraparte en las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener.
- ✓ Acceso a las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener, cuando éstas hayan solicitado la asistencia en terreno.
- ✓ Procedimientos y/o normas relacionadas con el Soporte Informático, cuando lo amerite.
- ✓ Lugar y equipo de trabajo para el técnico en las dependencias del Servicio.

SERVICIOS ADICIONALES O CONEXOS

El SEA podrá solicitar la instalación de puntos de red, reparación de escáner e impresoras de acuerdo a los siguientes parámetros:

REPARACIÓN DE IMPRESORAS Y ESCÁNER

En caso de ser necesario, el SEA, a través de su contraparte técnica, solicitará al Proveedor una cotización para la reparación de impresoras, escáner y plotter que se encuentren distribuidas en las oficinas dispuestas en las 16 regiones, incluido en nivel central (Huérfanos N° 670, pisos 13, 14, 15 y 16, comuna de Santiago, Región Metropolitana).

La cotización debe dar cumplimiento a las siguientes condiciones:

- ✓ Se deben especificar el valor de los repuestos y mano de obra.
- ✓ El servicio debe incluir todo lo necesario para el funcionamiento del equipamiento.
- ✓ Los costos de transporte de técnicos serán de cargo del oferente.
- ✓ Las reparaciones deben incluir una garantía como mínimo de 4 meses.
- ✓ El costo de la reparación no debe ser mayor al valor comercial del equipo.
- ✓ No tendrá costo la realización del presupuesto, aceptación o rechazo de este.
- ✓ La vigencia de los valores debe ser al menos de 30 días hábiles.
- ✓ Los precios deben estar especificados en pesos chilenos (\$).
- ✓ La forma de pago es a 30 días, adjuntando la respectiva factura y su informe de reparación.
- ✓ Informe final de reparación (en caso de que sea aceptado el presupuesto) firmado por el usuario o contacto que se establezca en la Dirección Regional, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener el SEA.
- ✓ En caso de que no tenga reparación, el Proveedor se obliga a generar un informe especificando lo siguiente:
 - Motivo por el cual no puede ser reparada.
 - Se debe realizar un informe técnico completo, especificando el modelo de la impresora, número de serie y número de inventario.
 - Especificar el repuesto malo o el part number defectuoso.
 - En caso de que el valor de la reparación exceda el valor comercial del equipo se debe especificar en el informe.

ADQUISICIÓN DE REPUESTOS

Como servicio adicional, el SEA podrá solicitar la reparación de PCs, impresoras, escáner u otro hardware de su plataforma de escritorio en todas las Direcciones Regionales, Dirección ejecutiva y oficinas satélites que pueda tener, conforme a lo siguiente:

- ✓ Se deberá presentar una cotización por el servicio solicitado.
- ✓ Deberá tener una garantía mínima de cuatro meses.
- ✓ El valor se cancelará con aceptación conforme por parte de la Unidad de Soporte Informático del SEA, contra factura, especificando la región de la instalación y adjuntando el informe de reparación.

ATENCIONES ADICIONALES

Como medida preventiva, en caso de utilizarse todas las atenciones mensuales, el SEA podrá solicitar atenciones adicionales en todas las direcciones regionales y Dirección Ejecutiva, conforme a lo siguiente:

- ✓ Se deberá especificar un valor fijo durante el contrato para instalación y/o para reparaciones.
- ✓ Cumplir con los SLA del proceso asociados al proceso de asistencia en terreno
- ✓ El valor se cancelará con aceptación conforme por parte de la Unidad de Soporte Informático del SEA, contra factura, especificando la región de la actividad y adjuntando el informe u hoja de servicio de la actividad.

ANEXO N°1

FORMULARIO DATOS DEL OFERENTE

FECHA: -----

NOMBRE DE LA LICITACIÓN: -----

ID LICITACION: -----
--

<p><u>EMPRESA</u></p> <p>RAZON SOCIAL:</p> <p>RUT:</p> <p>DOMICILIO:</p> <p>COMUNA:</p> <p>CIUDAD:</p>
<p><u>REPRESENTANTE LEGAL</u></p> <p>NOMBRES:</p> <p>APELLIDOS:</p> <p>RUT:</p>
<p><u>CONTACTO</u></p> <p>NOMBRE:</p> <p>TELÉFONO:</p> <p>EMAIL:</p>
<p><u>RESPONSABLE FACTURACION</u></p> <p><u>NOMBRE:</u></p> <p><u>TELÉFONO:</u></p> <p><u>EMAIL:</u></p>
<p>INSCRITO EN CHILEPROVEEDORES (Registro oficial de proveedores del estado)</p> <p>SI _____ NO _____</p>
<p><u>GARANTÍAS*</u></p> <p>TIPO DE DOCUMENTO PARA GARANTIZAR CONTRATOS</p> <p>BOLETA DE GARANTÍA BANCARIA _____</p> <p>VALE VISTA BANCARIO _____</p> <p>OTRO (INDICAR)</p> <p>*La garantía, solo se aplica si es señalado en las bases de la licitación.</p>

ANEXO N° 2

**Formulario
PROPUESTA ECONÓMICA
(Persona Jurídica)**

_____, __ de _____ de 202_

_____, Representante legal de la Empresa
viene en formular la siguiente Oferta
Económica en relación al “**Servicio Mesa de Ayuda, Soporte Técnico y Soporte en Terreno**”.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA
[Valores Ofertados y Cálculo del Valor a publicar en el portal www.mercadopublico.cl](#)

Nombre del Proponente:

RUT Proponente

Precio Ofertado

Marcar con una “X” según corresponda:

Valor más IVA.....

Valor exento.....

Ingresar en el siguiente cuadro los valores según corresponda, si es exento solo considerar el valor neto, si es impuesto incluido considerar ambos.

Desagregación oferta	Monto oferta
Valor Neto	
Valor impuesto incluido	

Cuenta bancaria Proponente:

**Firma y Timbre Representante Legal
(Nombre de la Empresa)**

**Formulario
PROPUESTA ECONÓMICA
(Persona Natural)**

_____, __ de _____ de 202_

viene en formular la siguiente Oferta
Económica en relación al “**Servicio Mesa de Ayuda, Soporte Técnico y Soporte en Terreno**”.

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA
[Valores Ofertados y Cálculo del Valor a publicar en el portal www.mercadopublico.cl](#)

Nombre del Proponente:

RUT Proponente

Precio Ofertado

Marcar con una "X" según corresponda:

Valor más IVA.....

Valor exento.....

Ingresar en el siguiente cuadro los valores según corresponda, si es exento solo considerar el valor neto, si es impuesto incluido considerar ambos.

Desagregación oferta	Monto oferta
Valor Neto	
Valor impuesto incluido	

Cuenta bancaria Proponente:

Firma

ANEXO N°3

Formulario
VISITAS TÉCNICAS EN TERRENO MENSUALES ADICIONALES
_____, __ de _____ de 20__

_____, Representante legal de la Empresa
_____ viene en formular la siguiente propuesta
en relación a la "Servicio Mesa de Ayuda, Soporte Técnico y Soporte en Terreno".

Nombre del Proponente:

RUT Proponente

Ingresar en el siguiente cuadro la cantidad total de visitas técnicas en terreno mensuales adicionales a las mínimas exigidas ofertas por el proponente.

Propuesta Técnica	Cantidad
Visitas técnicas en terreno mensuales mínimas	Treinta (30)
Visitas técnicas en terreno mensuales adicionales a las mínimas exigidas	

**Firma y timbre representante legal
(nombre de la empresa)
o nombre y firma de persona natural**

ANEXO N° 4

EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

Este criterio será calculado sobre la base de la cantidad de contratos de "Servicio de Mesa de Ayuda, Soporte en Terreno y Soporte Técnico", en otras empresas y/o Servicios Públicos, **adjuntando contratos firmados entre las partes, resoluciones que aprueben contratos suscritos entre las partes, órdenes de compra (con estado de aceptadas por el proveedor y/o que indique recepción conforme), y/o cartas o certificados de referencias** los cuales serán requisito para poder ser evaluadas, presentado por el oferente mediante **Anexo N° 4**. En el caso de que no se adjunten las documentaciones correspondientes, la experiencia informada en el anexo que no se encuentre acreditada no será evaluada. En caso de que se presente

documentación que pretenda acreditar una experiencia no indicada previamente en el anexo respectivo, ésta no formará parte de la evaluación. Se solicita al oferente completar la siguiente tabla:

N°	Empresa	Detalle del Proyecto	Persona de Contacto (Teléfono y correo)	Fecha de inicio y término del contrato	Medio de verificación
1					
2					
n..					

Agregar cuantas filas desee.

ANEXO N° 5

CRITERIOS DE SUSTENTABILIDAD E INTEGRIDAD

El criterio Sustentabilidad e Integridad se evaluará considerando el siguiente cuadro:

A) Impacto Medioambiental (3%)	Marcar con una X, la opción que corresponda
---------------------------------------	--

Certificación Norma ISO 14001, vigente	SI ____	NO ____
Se cuenta con convenio de reciclaje (papel, latas y/o vidrio) con la empresa....., vigente hasta.....	SI ____	NO ____
Se cuenta con convenio de reciclaje de desechos tecnológicos (Computadores, impresoras, baterías, tóner y/o cartuchos de tinta), con la empresa....., vigente hasta.....	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	
Tres condiciones.	100	
Dos condiciones.	66	
Una condición.	33	
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1	
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0	

B) Políticas de Empleo y Remuneraciones (3%)	Marcar con una X, la opción que corresponda	
Políticas de reajustabilidad de las remuneraciones. (Firmada y difundida al personal)	SI ____	NO ____
Política de capacitación laboral. (Firmada y difundida al personal)	SI ____	NO ____
Contratación de personas en situación de discapacidad acreditados mediante certificado de COMPIN, certificado de Registro Civil o Credencial de discapacidad.	SI ____	NO ____
Mayor cantidad de mujeres contratadas que hombres.	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	
Cuatro condiciones laborales y/o remuneraciones.	100	
Tres condiciones laborales y/o remuneraciones.	75	
Dos condiciones laborales y/o remuneraciones.	50	
Una condición laboral y/o remuneracional.	25	
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1	
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0	

C) Programa o acciones de Integridad (2%)	Marcar con una X, la opción que corresponda	
Existencia de Programa de Integridad conocido por el personal (debe adjuntarlo y acompañar medio de difusión)	SI ____	NO ____
Capacitación en materias de integridad (certificaciones de quién las tenga al interior de la organización)	SI ____	NO ____
Política o procedimientos que aborden riesgos de integridad o códigos de ética conocido (s) por el personal (debe adjuntarlo y acompañar medio de difusión)	SI ____	NO ____

Acciones de concientización para la mantención de estándares éticos y de transparencia (adjuntar lista de asistencia y temas tratados)	SI ____	NO ____
Evaluación	Puntaje	
Cuatro	100	
Tres condiciones	75	
Dos condiciones	50	
Una condición	25	
No presenta condiciones, pero sí adjunta anexo.	1	
No presenta este anexo, o no adjunta medios de verificación que acrediten condiciones marcadas como "Sí".	0	

Las condiciones en el ámbito de Integridad que debe demostrar el proveedor corresponden a acciones que ha desarrollado en su empresa que promuevan una cultura organizacional que valore la integridad, la ética y la transparencia en todos los niveles de la organización. Esto puede incluir reconocer y recompensar comportamientos éticos, así como establecer canales de comunicación seguros para informar sobre posibles violaciones de integridad.

Se entenderá por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

Para la evaluación de este criterio, se deben acompañar los medios de verificación que acrediten cada condición. Para ello, es importante que se acompañen documentos debidamente firmados por la empresa oferente o por el tercero acreditador o prestador de un servicio (por ejemplo, un convenio de reciclaje). En los reglamentos y/o políticas que corresponda se debe acompañar, además, el medio de prueba de su difusión o concientización al interior de la organización (correos internos con la difusión de la política, documentos firmados por los colaboradores con la recepción de los documentos difundidos al interior de la organización).

Respecto a la condición "Mayor cantidad de mujeres contratadas que hombres", correspondiente al subcriterio de evaluación "B) Políticas de Empleo y Remuneraciones", el oferente podrá acreditar mediante certificado Previred que dé cuenta de la nómina de todos sus trabajadores y trabajadoras, o mediante certificado similar. Debe tener en consideración que el "Sello Empresa Mujer", que otorga ChileCompra, no acredita la referida condición.

La no presentación del Anexo N°5 o de los medios de verificación respectivos, se evaluará con puntaje cero.

Tabla de requerimientos técnicos específicos en soporte en terreno y soporte técnico, funciones mínimas requeridas:

SOPORTE EN TERRENO	
Funciones mínimas Requeridas:	
1	Disponer de un punto único de contacto.
2	Realizar asistencia de soporte técnico en terreno en las dependencias del Servicio a nivel nacional.
3	Proveer de mantención correctiva y preventiva de hardware y software.
4	Realizar actividades de instalación, reparación, desinstalación y actualización de sistema operativo.
5	Ejecutar labores de diagnóstico y evaluación en los equipos computacionales, con la finalidad de determinar la necesidad de reemplazo o envío a servicio técnico especializado.
6	Ejecutar labores de configuración de hardware, software, perfiles de usuario/a en dominio Microsoft y del software que sea necesario para que el usuario/a pueda cumplir con las labores encomendadas.
7	Realizar labores de limpieza y mantención de los computadores de escritorio, notebook, impresoras y escáner, en que se incluyan respaldo de información, formateo, instalación y configuración del sistema operativo según corresponda.
8	Mantener absoluta reserva de los datos que maneje.
9	Traslado de equipamiento dentro de las dependencias del SEA.
10	Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos del SEA.
11	Realizar un inventario físico de equipos computacionales de las respectivas Direcciones Regionales, al menos una vez por año.
12	Entregar información para mejorar los niveles de atención, ya sea en la incorporación y/o mejora de procedimientos y manuales como las soluciones a nivel de software o hardware.

TECNICO RESIDENTE	
Funciones mínimas Requeridas:	
1	Atender y registrar en el sistema de ticket del SEA todas las llamadas telefónicas recibidas
2	Atender todos los casos que le asigne el Encargado de la Unidad de Soporte Informático del SEA
3	Mantener un trato cordial con los usuarios/as de la institución
4	Mantener reserva de los datos que maneja
5	Informar al Encargado de la Unidad de Soporte Informático del SEA sobre casos no resueltos
6	Colaborar con la administración y gestión en la entrega de productos tecnológicos
7	Realizar actividades administrativas propias de la Unidad de Soporte Informático del SEA
8	Documentar las distintas atenciones que se le asignen
9	Colaborar con el control interno del inventario de productos o insumos de la Unidad de Soporte Informático del SEA
10	Traslados de equipamiento dentro de las dependencias de la Dirección Ejecutiva
11	Respetar y velar por el cumplimiento de los procedimientos internos

12	Entregar información para mejorar los niveles de atención, ya sea en la incorporación y/o mejora de procedimientos y manuales como las soluciones a nivel de software o hardware
----	--

Mediante la presente declaro que nuestra compañía cuenta con todas las coberturas mínimas exigidas para la presente Licitación

_____ FIRMA

Fecha,

2. **LLÁMESE** a licitación pública del contrato denominado “**SERVICIO DE MESA DE AYUDA, SOPORTE EN TERRENO Y SOPORTE TÉCNICO**”.
3. **DESÍGNESE**, como integrantes de la Comisión Evaluadora para la licitación pública antes indicada, a los/as funcionarios/as del Servicio de Evaluación Ambiental que pasan a individualizarse a continuación:

Nombre	Cargo	División	Rut
Rodrigo Cerda Astorga	Jefe Departamento de Infraestructura y Operaciones	División de Tecnologías y Gestión de la Información	11.933.562-0
Patricia Cerpa Santis	Gestora de compras	Departamento de Compras y Servicios Generales, División de Administración y Finanzas	10.786.415-6
Israel Meliqueo Castillo	Abogado	Departamento de Soporte Administrativo, División Jurídica	17.786.968-6

4. **DECLÁRASE** que las personas designadas en el resuelvo anterior tienen la calidad de sujetos pasivos de la Ley N°20.730 que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, según lo establecido en el número 7 del artículo 4° de dicha ley, el cual establece: “*Son también sujetos pasivos de esta ley, aquellas autoridades y funcionarios que se indican a continuación: 7) [...] los integrantes de las Comisiones Evaluadoras formadas en el marco de la ley N°19.886, sólo en lo que respecta al ejercicio de dichas funciones y mientras integren esas Comisiones.*”
5. **IMPÚTESE** el gasto que demanda esta contratación al Subtítulo 24, Ítem 09, Asignación 300, del presupuesto vigente del SEA para el año 2026; y el saldo al presupuesto del año 2027, siempre que se cuente con los recursos suficientes en la respectiva partida, y el contrato se encuentre vigente.

6. **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl.

**ANÓTESE, PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA Y ARCHÍVESE**

**ARTURO FARIÁS ALCAÍNO
DIRECTOR EJECUTIVO
SERVICIO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL**

CPL/IMC

Distribución:

- Dirección Ejecutiva.
- División de Administración y Finanzas.
- División de Tecnologías y Gestión de la Información.
- División Jurídica.
- Oficina de Partes y Archivos.



Firmado por: Arturo
Farias Alcaino
Fecha: 08/05/2026
17:46:23 CLT