



RESOLUCIÓN EXENTA 4.1 D/N° 345 21.01.2016

MAT.: AUTORIZA PUBLICACIÓN PROCESO DE GRAN COMPRA ID: 25870 "SERVICIO DE RESPALDO DE PC Y NOTEBOOKS DE FONASA".

VISTOS: Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N°1/2005 de Salud, las facultades que me confiere el Decreto N°46/2014 del Ministerio de Salud; Ley N°19.886, D.S. 250/2004 de Hacienda; la Resolución Exenta 4A/N° 35/2016, del Fondo Nacional de Salud, la Ley N° 20.730, Ley Lobby, Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la Ley N° 20.882 de Presupuestos del Sector Público para el año 2016, y lo señalado en la Resolución N° 1600/2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Fondo Nacional de Salud, a través de la definición y operación de sus productos estratégicos ha encontrado brechas que requiere superar para poder cumplir eficientemente sus funciones principales.

2. Que, de acuerdo al punto anterior, se debe disponer de un Sistema de respaldo de los pc y notebooks de FONASA, que permita asegurar y otorgar información eficiente y expedita a la ciudadanía.

3. Que, el producto o servicio requerido se encuentra disponible en Convenio Marco y corresponde a una compra mayor a 1.000 UTM.

4. Que, la provisión del servicio de Respaldo del Seguro Público de Salud se realizará bajo la modalidad de Grandes Compras a través del Convenio Marco, "Hardware, licencias de software y recursos educativos digitales" ID 2239-7- LP14, por lo que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **Apruébense** las especificaciones administrativas, técnicas y los respectivos anexos del Proceso de Gran Compra para el "**SERVICIO DE RESPALDO PARA SERVICIO DE RESPALDO DE PC Y NOTEBOOKS DE FONASA**", cuyo texto se señala a continuación:

SISTEMA DE RESPALDOS

ESPECIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

1. INTRODUCCION

El Fondo Nacional de Salud, FONASA, es el organismo público encargado de otorgar cobertura de atención, tanto a las personas que cotizan el 7% de sus ingresos mensuales en FONASA, como a aquellas que, por carecer de recursos propios, financia el Estado a través de un aporte fiscal directo.

Sus funciones principales son: recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sector salud; financiar las prestaciones de salud otorgadas a sus beneficiarios; identificar a

los asegurados e informarles adecuadamente sobre sus derechos; conocer y resolver reclamos; fiscalizar las cotizaciones de salud y los recursos destinados a prestaciones.

Debido a lo anterior, FONASA tiene una demanda cada vez mayor de sus servicios informáticos que deben contar con un servicio de respaldo de pc y notebooks que permita cumplir con todos los requerimientos, de manera de asegurar que los sistemas cuenten con la información necesaria y la esperada por los usuarios finales.

El parque computacional ascendente a 1.830 equipos PC de marca HP, modelo HP Prodesk 600 G1 SFF, 185 notebook marca HP modelo Elitebook y 15 notebook marca Toshiba modelo Sistema Operativo que reemplace al actualmente existente en la Institución, el que deberá considerar los siguientes elementos:

Justificación de la Compra

Para estos efectos el servicio será contratado a través del Convenio Marco "**Hardware, licencias de software y recursos educativos digitales**" ID 2239-7- LP14

2. ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO

2.1. Administrador de Servicio

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del Servicio, para lo cual designará como Administrador del Servicio de Respaldo al Jefe del Sub Departamento de Seguro Público de Salud, o quien se designe en su representación.

Las funciones de la administración del acuerdo complementario incluirán, entre otras:

1. Supervisar y controlar los trabajos, velando por el estricto cumplimiento de la calidad de los servicios y de los plazos estipulados.
2. Requerir la aplicación de multas en los casos que corresponda.
3. Poner término anticipado, cuando corresponda.
4. Fiscalizar el cumplimiento de la normativa legal por parte del contratista, mediante solicitud de certificado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del proveedor, otorgado por la dirección del trabajo y solicitar, en caso de incumplimiento, el término anticipado de la orden de compra.
5. Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del Servicio, en todos sus aspectos.
6. Visar el pago de la factura.
7. Firmar ordinarios u oficios dirigidos al proveedor seleccionado que digan relación con la situación contractual del servicio

2.2. Contraparte Técnica Servicio

Así como existirá un Administrador de Servicio de Respaldo se definirá una contraparte técnica será el encargado de Administrar de la Unidad de Explotación, dependiente del Sub Depto de Explotación y Sistema que tendrá, entre otras funciones:

1. Recibir a conformidad los servicios esperados, planteando al proveedor seleccionado, las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes.
2. Colaborar y asistir al proveedor seleccionado, en el ámbito de sus competencias.
3. Autorizar por escrito adecuaciones, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas. La comunicación entre la Contraparte Técnica y el proveedor seleccionado se hará por escrito y/o por correo electrónico.
4. Verificar y dar aprobación a los informes mensuales de insumo a los estados de pago.
5. Proponer multas según desempeño y resultado de los servicios.
6. Entregar al proveedor seleccionado los detalles técnicos de los servicios solicitados y/o esperados.

7. Registrar y reportar fallas que sean detectadas, manteniendo un registro de ellas.

3. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las propuestas deben ser ingresadas en el Portal www.mercadopublico.cl, en las fechas estipuladas en el Calendario del Proceso de Gran Compra. No se aceptarán propuestas que no sean ingresadas en forma electrónica y en los plazos estipulados.

Propuesta Económica

- La propuesta debe incluir el precio de los servicios requeridos de acuerdo al **Anexo C**. Estos precios se expresarán en Unidades de Fomento/mes (UF/mes), según lo indicado en la tabla adjunta:
- Los precios ingresados en la ficha de la gran compra, deben contemplar los códigos solicitados. **En caso de no cumplir con la presentación de todos los códigos**, la oferta será declarada inadmisibles.
- Las ofertas que presenten los proponentes deben tener una vigencia mínima de 30 días corridos, a contar de la fecha del cierre de recepción de las Propuestas.
- De existir diferencia entre la tabla de precios y la oferta en el portal, primara la oferta de la tabla de precios.
- El valor total estimado por 36 meses es de **11.900** UF IVA incluido,

Propuesta Técnica

- El oferente debe entregar un documento denominado "Propuesta Técnica", que describa la solución exigida en el numeral 2.2 "DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS", de las Especificaciones Técnicas. El oferente que no cumpla con alguno de estos requisitos mínimos, su oferta será declarada inadmisibles.
- Se debe completar y adjuntar el numeral 2.2 "DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS" de las Especificaciones Técnicas, describiendo las características del servicio ofertado. Estas ofertas deben cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan en este documento.
- Certificaciones: Se debe completar el **Anexo B** y adjuntar las copias escaneadas de las certificaciones.

Propuesta Administrativas

- Condiciones técnicas de calidad de servicio: se debe adjuntar el **Anexo D**, donde se debe indicar las condiciones técnicas de calidad de servicio en caso de no adjuntarse el Anexo o viene incompleto, la oferta será declarada inadmisibles.

4. PERIODO DE CONSULTAS/RESPUESTAS Y/O ACLARACIONES

Si a los oferentes se les presentaren dudas respecto a las especificaciones, éstas deberán ser remitidas al correo electrónico del Ejecutivo de Compras a cargo del proceso, Jazmín Muñoz San Martín, e-mail jimunoz@fonasa.cl, según fechas indicadas en el calendario General de este proceso.

Con posterioridad a ese plazo, no se aceptarán más consultas.

Todas las respuestas a las consultas recepcionadas serán enviadas el día señalado en el Calendario General y al mismo correo electrónico que el proveedor utilizó para formularlas.

Asimismo, si Fonasa estimare necesario efectuar aclaraciones al proceso, estas se comunicarán por la misma vía, antes de la fecha de la etapa de comunicación del resultado del proceso, y los oferentes tendrán un plazo de 48 horas para responder.

5. COMISIÓN EVALUADORA, PRESELECCIÓN Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA OFERTA

5.1. Comisión Evaluadora

El análisis, estudio y ponderación de las ofertas que se presenten a la gran compra, corresponderá a una Comisión de Evaluación que se designa en este acto, para el proceso de gran compra "Servicio de Respaldo para los sistemas Informáticos del Seguro Público", ID: 25870.

Esta Comisión está integrada por los funcionarios mencionados en la tabla o quienes subroguen, o a quien la jefatura respectiva designe, todos/as funcionarios del Fondo Nacional de Salud, de acuerdo al siguiente detalle, sin perjuicio de la dictación de la Resolución de nombramiento que corresponda en caso de ausencia de alguno de sus integrantes.

Cargo	Nombre
Jefe del Sub Depto. de Proyectos	Ragnar Ramirez
Jefe del Sub. Depto. de Explotación y Plataforma	Cristián Troncoso Sepúlveda
Profesional del Sub. Depto. de Explotación y Plataforma	Marco Ibacache Olgúin

Esta comisión propondrá mediante Acta de Evaluación de las ofertas, a la Directora de la Institución, la oferta seleccionada que obtenga en mayor puntaje, una vez aplicados los criterios de evaluación, o bien estimando que la misma se declare sin efecto, por no haber ofertas o porque las ofertas no son de interés o convenientes para el Fondo Nacional de Salud.

5.2 Preselección de la Oferta

Se considerará que la oferta cumple con los requisitos técnicos cuando cumpla con las condiciones mínimas establecidas dentro de las Especificaciones Técnicas punto 2.2 "DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS".

Los oferentes que no cumplan con dichas condiciones no pasarán a la etapa de evaluación económica ni selección de las ofertas. De esta situación se dejará constancia mediante la elaboración del acta respectiva.

5.3 Criterios de Selección

La evaluación de las ofertas, se realizará en base a los siguientes criterios:

Criterios	Subcriterios	Descripción	Puntaje	
Precio Ponderado			89	
Condiciones técnicas de calidad de servicio	Servicio Técnico Autorizado	Oferente Posee Servicio Técnico Autorizado	2,2%	11
	Garantía extendida	Esta garantía deberá ser de al menos 12 meses totales, contados desde	4,4%	

		la recepción del producto.		
	Mejora de Niveles Mínimo de Servicios	a. Tiempo de Respuesta: el tiempo que media entre el primer llamado del cliente y la toma de la solicitud de la falla detectada.		
		b. Tiempo de Solución: Tiempo transcurrido desde tomada la solicitud y la solución efectiva del problema.	4,4%	
TOTAL				100

La asignación de puntajes de los criterios de evaluación se efectuará de la forma establecida en el número 9.2 de la Resolución 98/2014 de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

6. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

6.1 Facturación

La facturación objeto del presente servicio, será en UF y se realizará de la siguiente forma: Se ejecutaran pagos de 36 cuotas mensuales, vencidas y por componentes efectivamente en utilización. Los servicios se pagarán previa recepción y visación conforme del administrador, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.3.

El valor estimado a pagar mensualmente es de 330,55 UF IVA INCLUIDO.

6.2 Informes de Recepción Conforme del Servicio

El Proveedor debe informar al Fondo Nacional de Salud oportunamente, si va a ceder el crédito, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.983, informando el nombre, Rut y dirección, del cesionario del crédito.

Las facturas deberán presentarse con los valores en UF, debidamente convertidas a peso, según el valor que tenga esta unidad reajutable, el primer día del mes en que se presenta la factura a cobro.

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir junto a la factura informes que serán informados al proveedor adjudicado, la entrega de estos informes debe ser a más tardar el quinto día hábil de cada mes, debiendo contener la información del mes inmediatamente anterior:

6.3 Pago

El pago será efectuado dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha de presentación de la factura en Oficina de Partes de FONASA, Calle Monjitas N° 665, Primer Piso, Santiago, y mediante transferencia electrónica.

La factura debe contar con el Visto Bueno del Administrador del Acuerdo Complementario, en señal de conformidad por los servicios prestados y tener adjunto el certificado del Jefe de Proyecto en el que conste el cumplimiento de los servicios.

Si la facturación ingresada a Oficina de partes tuviera observaciones de parte de FONASA, el plazo establecido para pago será exigible a contar de la fecha en que se encuentre subsanada la observación por parte del proveedor seleccionado.

6.4 Plazo de Devolución de Facturas

Para los efectos de lo dispuesto en la ley 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura, se deja establecido que el Fonasa dispondrá de 30

días corridos, para reclamar del contenido de la factura. La sola presentación de la oferta supondrá aceptación de este plazo.

7. DISPOSICIONES VARIAS

7.1. Criterio de Desempate

En caso de producirse un empate entre las ofertas evaluadas, con un puntaje con dos decimales, se establecerá como ganadora a aquella que obtenga el puntaje más alto en el sub criterio "**Mejora de Niveles Mínimo de Servicios**". Si el empate se mantiene se considerará ganadora aquella oferta que presente el mayor puntaje en el sub criterio "**Precio ponderado**". Si el empate se mantiene se considerará ganadora aquella oferta que presente el mayor puntaje en el sub criterio "**Garantía Extendida**".

7.2. Facultad de Re selección de Oferta

En caso que el proveedor originalmente seleccionado desista de su oferta, sea inhábil para contratar con el Estado, no acepte la orden de compra dentro del plazo de 24 horas emitidas, o no entregue la garantía de fiel cumplimiento del servicio en el plazo establecido en el punto 9, Fonasa podrá seleccionar al oferente que le siga en puntaje, de acuerdo a la evaluación de las propuestas.

En estos casos Fonasa comunicará a la Dirección de Compras Públicas para que se haga efectiva la garantía de fiel cumplimiento del Contrato Marco.

8. GARANTÍA FIEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento del Acuerdo Complementario, la empresa seleccionada debe entregar una Garantía de Fiel Cumplimiento, emitida a la vista y de carácter irrevocable, con el requisito de que no tenga condiciones que afecten el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto equivalente al **5 %** del monto total del servicio, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "**SERVICIO DE RESPALDO PARA SERVICIO DE RESPALDO DE PC Y NOTEBOOKS DE FONASA**" y cuyo vencimiento debe exceder en 30 días hábiles a la vigencia del Acuerdo Complementario.

Esta garantía debe ser entregada dentro del plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la fecha de emisión de la orden de compra.

Este documento que garantiza las causales que dan lugar al término anticipado del Acuerdo Complementario, multas aplicadas y pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores en los términos señalados en el artículo 11 de la ley 19.886, que emanan del Acuerdo Complementario, será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del Acuerdo Complementario.

Esta garantía será custodiada por la Sección Tesorería del Fondo Nacional de Salud, por el período de su vigencia, y se devolverá al término de su vencimiento, si no hubiesen situaciones pendientes que ameriten hacerla efectiva.

9. VIGENCIA DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

El Acuerdo Complementario tendrá una duración total de 36 meses, a través del cual se contratara los servicios que permitan cumplir con todos los requerimientos Funcionales y No Funcionales, de manera de asegurar que los sistemas estén libres de errores y bajo los estándares de calidad deseados.

10. CONFIDENCIALIDAD

El oferente seleccionado se obliga en forma irrevocable a que toda información que el Fondo Nacional de Salud le haya proporcionado o le proporcione con motivo del respectivo proceso de Gran Compra tendrá el carácter de confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que se contenga en documentos, memorandos, escritos de otra naturaleza, discos, cintas, archivos computacionales o en cualquier otra forma.

El oferente seleccionado solo utilizará la Información Confidencial con el fin de alcanzar los objetivos de esta compra y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de esta información. Así mismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal solo tenga acceso a la información que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en esta compra.

Al momento del término, por cualquier causa, de la presente compra, el oferente seleccionado debe restituir, según lo indique El Fondo Nacional de Salud, la información confidencial y toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, medios magnéticos o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma.

En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el oferente seleccionado se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, debe notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia al Fondo Nacional de Salud.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del oferente seleccionado durante la vigencia de la respectiva compra, o después de su finalización, dará lugar al Fondo Nacional de Salud a entablar las acciones judiciales que correspondan contra la empresa responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

11. MULTAS

El proveedor seleccionado podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los Servicios de Mantenimiento y desarrollo de sistemas o por la indisponibilidad de ellos, según el N°10.13 "Sanciones y Multas" de la Resolución 98/2014, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que establece multas y su procedimiento de aplicación:

"El Adjudicatario podrá ser sancionado por FONASA al pago de multas por atrasos en la entrega de los productos, las cuales podrán hacerse efectivas a través de descuentos en el respectivo pago.

Las multas por atraso en la entrega de los productos se aplicarán por cada día corrido de atraso y se calcularán como un 2% del valor neto del producto solicitado y aplicable a las cantidades que se entreguen atrasadas respecto del plazo de entrega establecido en la ficha del proveedor y/o acordado con un tope de 10 días hábiles.

Para los casos en que el proveedor no hubiese aceptado formalmente la Orden de Compra, a través de www.mercadopublico.cl, y sin embargo haya entregado total o parcialmente los productos requeridos, se considerará que el plazo de entrega comenzará al segundo día hábil de emitida la orden de compra.

Las multas se podrán aplicar sin perjuicio del derecho de recurrir a los tribunales ordinarios de justicia. En caso que el proveedor no acepte la Orden de Compra (OC) o no la rechace fundadamente dentro de los 2 días hábiles siguientes a la emisión, la entidad compradora podrá solicitar el rechazo de esta y la aplicación de una sanción dependiendo del monto involucrado. Este tipo de orden de compra se definirá como OC inactiva".

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta a Fonasa, para hacer efectivo el cobro de la garantía estipulada en el Acuerdo Complementario. Sin perjuicio de requerir a la Dirección de Compras y Contratación Pública, la ejecución de la garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento.

El proveedor podrá siempre ejercer los recursos administrativos o jurisdiccionales que consagra el ordenamiento jurídico para la revisión de esta multa.

12. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS:

Defectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte de FONASA, éste le notificará al adjudicatario, personalmente o por carta certificada, indicando la

infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa. A contar de la notificación de la comunicación precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

Vencido el plazo sin presentar descargos, FONASA dictará la respectiva Resolución aplicando la multa.

Si el adjudicatario hubiera presentado descargos en tiempo y forma, la Entidad tendrá un plazo de hasta treinta días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará, mediante resolución a acto administrativo, lo que se notificara al adjudicatario, personalmente a par carta certificada.

13. TERMINO ANTICIPADO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

El Fondo Nacional de Salud según lo estipulado en el N° 10.15 de la Resolución 98/2014, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-7-LP14, se reserva el derecho de poner término anticipado al Acuerdo Complementario, en los siguientes casos:

- i. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes. Para estos efectos, el proveedor deberá comunicar por escrito su intención de poner término anticipado al convenio marco.
- ii. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del Convenio Marco, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y que dicho incumplimiento le genere a la DCCP o a la respectiva Entidad contratante un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- iii. Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas.
- iv. Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en estas bases. En caso que los antecedentes muestren que se afecta la libre competencia, la DCCP pondrá dichos antecedentes en conocimiento de la Fiscalía Nacional Económica.
- v. Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de integridad", si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no observaren el más alto estándar ético exigible durante la ejecución del convenio marco, y propiciaren prácticas corruptas, tales como:
 - a) Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar las decisiones de un funcionario público durante la ejecución del convenio marco, que tengan el propósito de generar acciones que resulten en su favor o en contra de otro adjudicatario.
 - b) Tergiversar hechos con el fin de influenciar la ejecución del contrato en detrimento de esta Dirección o de otra Entidad pública.
 - c) Ejercer algún grado de extorsión, soborno o presión, declarando parentescos, relaciones con funcionarios de alto rango, beneficios o perjuicios, a quienes requieran hacer uso de la tienda electrónica y los servicios adjudicados bajo este proceso licitatorio o a los encargados de la administración del convenio marco pertenecientes a esta Dirección.
- vi. No entrega o no renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 8 de las bases de licitación.
- vii. 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.

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1. OBJETIVO

Contar con un **servicio de respaldo para servicio de respaldo de pc y notebooks de FONASA** por un período de 36 meses.

2. SERVICIOS REQUERIDOS

2.1. Requerimientos Obligatorios y no Evaluables (Requisitos Mínimos)

Contar con un **servicio de respaldo para servicio de respaldo de pc y notebooks de FONASA** por un período de 36 meses.

- Provisión de hardware (servidores computacionales), enlaces de comunicaciones e implementación de la solución
- Explotación y continuidad operativa del Sistema de Respaldos Computacionales
- Se debe proveer el servicio para 1830 equipos aproximadamente y con una capacidad de respaldos indicado en las bases.
- Contar con la capacidad de Respaldo para equipos móviles 320 Notebook
- Capacidad de Efectuar respaldo Cíclico de los distintos equipos.
- Contar con un mecanismo de respaldo de de-duplicación.
- Realizar migración desde el actual sistema de respaldo, indicado en las Bases Técnicas.
- Efectuar el despliegue de la solución en los equipos con los que cuenta FONASA.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

En virtud de lo señalado precedentemente, por el presente instrumento se solicita implementar y mantener un sistema de respaldo de pc y notebooks para FONASA, el cual contará con los siguientes servicios específicos:

Monitoreo.

La empresa debe ofrecer todas las facilidades administrativas y técnicas para que FONASA instale los agentes de monitoreo necesarios para medir los niveles de servicio de toda la infraestructura, para realizar actividades de monitoreo y auditoría desde el edificio central de FONASA, ubicado en Monjitas 665, u otra dependencia.

Explotación.

Durante la explotación de la herramienta deberá mantener la continuidad operativa del Sistema de Gestión de servicios de la solución de Respaldos, según las condiciones de SLA, descritos en el punto cuarto de este documento de términos de referencia, y siendo responsable de efectuar las siguientes tareas:

- **Capacitación:** El oferente deberá proveer un curso de capacitación al Departamento de Gestión de Tecnologías de Información del Fonasa, en las instalaciones de Fonasa, y en los horarios que la Institución solicite.
- **Administración:** Para mantener operativa la plataforma tecnológica. Entre las actividades a ser ejecutadas se encuentran administración del servicio, administración de políticas de seguridad, procesos de respaldos y restauración, monitoreo, administración de Sistemas Operativos y Middleware.
- **Mantenimiento Preventiva del Hardware y Software:** La empresa contratada será la responsable de mantener actualizada según las necesidades del Fonasa, las versiones o parches de los sistemas operativos, middleware o todo componente lógico que permita la correcta operación del sistema, debidamente licenciadas.

Además será responsable de mantener actualizada la plataforma de

hardware que permita la correcta operación del sistema.

- **Mantenimiento del Hardware del Producto:** Mantener y reparar los bienes suministrados. Esta garantía de los bienes, debe incluir la mantención técnica preventiva y correctiva y cubrirá, a lo menos, el remplazo de cualquier módulo con desperfectos de acuerdo a las normas de éste, sin costo, y el soporte, ejecutado por personal altamente calificado, durante 7 días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta telefónico dentro de 1 hora, presencia en terreno dentro de las 4 horas y solución dentro de las 48 horas. Si el equipo no puede ser reparado, se debe remplazar por otro de igual o superior calidad. Para estos efectos el proveedor deberá disponer de una Mesa de Ayuda con atención 7 x 24 x 365, en horario de 24 horas.
- **Soporte y actualización de software:** Mantener y corregir el software. Este soporte debe ser proporcionado directamente por la empresa, debiendo contar con un equipo debidamente calificado.

Este servicio debe incluir, a lo menos, la corrección de cualquier módulo con problemas, sin costo, y el soporte, ejecutado por personal altamente calificado, durante 7 días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta telefónico dentro de 1 hora, presencia en terreno dentro de las 4 horas y solución dentro de las 24 horas. Para estos efectos el proveedor deberá disponer de una Mesa de Ayuda con atención 7 x 24 x 365, en horario de 24 horas.

- **Asistencia telefónica:** Disponer de los recursos necesarios para solucionar y atender fallas o incidencias del Sistema y su plataforma de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en la Cláusula Cuarta de este contrato.
- **Asistencia en Terreno:** Disponer de los recursos necesarios para solucionar y atender fallas o incidencias del sistema y su plataforma de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en la Cláusula Cuarta de este contrato.

3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA HERRAMIENTA

3.1. Respaldo de la Información

- La metodología de respaldo de la información consistirá en efectuar la primera vez un respaldo full a nivel nacional y posteriormente ejecutar procesos de respaldos incrementales de los Archivos Ofimática y correo electrónico. Solo se debe respaldar lo que ha sido modificado con respecto al último respaldo (respaldo cíclico de retención de 6 meses). En específico, el respaldo de Outlook y Outlook Express debe ser granular a nivel de correo, contacto, notas, agenda, tareas, otros.
- El respaldo debe ser automático en forma diaria y "en caliente", esto quiere decir que no requiere interrupción del trabajo, no debe ocupar recursos del computador en la tarea diaria. Además no obligará a dedicar tiempo a la tarea de hacer backup del PC.
- Además de respaldar localmente, esta solución deberá permitir efectuar el respaldo y restauración de los datos a través de Internet, lo que entrega mayor flexibilidad, y seguridad de los equipos móviles, que no estén presentes en la red local.
- Los archivos respaldados se deberán mantener en un repositorio de disco por un periodo de tiempo de 6 años, es decir los archivos que no han sido modificados durante este periodo deberán ser eliminados del repositorio, con la opción de ser respaldados hacia un archivo histórico de cinta.
- Los tiempos de respaldo promedios no deben superar 30 segundos por estación de trabajo, por día, y en general el proceso de respaldo no debe dejar tomado, lento o bloqueado el PC del usuario.
- Posibilidad de acceder a los respaldos a través de internet/intranet. Para ello el usuario/administrador deberá autenticarse con la llave de encriptación correspondiente.
- Por seguridad los datos de respaldo deben viajar en forma encriptada a través de la red, con un mínimo nivel de encriptación de 256 bits.

3.2. Recuperación de la Información:

- El proceso de restauración debe ser de fácil manejo, intuitivo y rápido. La metodología de recuperación de la información debe ser total o parcial, de acuerdo a las necesidades de los usuarios, desde el disco o Cintas de respaldo, dependiendo de la antigüedad del correo o documento.
- La recuperación de archivos desde el respaldo debe ser autenticada ingresando la llave de encriptación asociada al respaldo, que puede manejar un administrador o el propio usuario. Los respaldos serán recuperables por el usuario final o un administrador.
- El oferente debe garantizar en su propuesta la restauración de los datos respaldados, en todas las instancias.

3.3. Funcionalidades del Servidor:

- Controlar y validar acceso de los clientes de respaldo
- Controlar cantidad de versiones de un archivo con gestión centralizada en servidor por perfil
- Posibilidad de mantener el servidor de almacenamiento de archivos de duplicados por tamaño, por fecha, o por perfil de usuario
- La instalación de clientes de respaldo no debe requerir trabajos adicionales en el ambiente servidor
- Los clientes instalados deben incorporarse automáticamente al sistema de gestión. Una vez removidas clientes de backup, estos deben automáticamente removerse del ambiente de gestión.
- El archivo histórico deberá ser clasificado por usuario y fecha de eliminación del repositorio.
- Los privilegios del usuario final para eliminar información respaldada en el servidor de propósito específico, deben ser parametrizable.

3.4. Funcionalidades de la Estación de Trabajo:

- Una aplicación compacta y liviana para no reducir el rendimiento del PC/Notebook.
- Permitir respaldos a lo menos diarios, por cualquier conectividad Internet/Intranet.
- Permitir respaldos programados, o a petición del usuario (en demanda).
- Compresión optimizada de los datos.
- Encriptación de los datos, mínimo 256 bit.
- Llaves de encriptación manejados de forma centralizada, de usuario final o de forma combinada, es decir se debe tener la opción de manejar una llave de encriptación global (a nivel de administrador), grupal ó individual.
- Compatibilidad del software o agente con Sistemas Windows 7 y superior
- Backup de MS Outlook (2000 a 2013) y Outlook Express (todas las versiones) totales e incrementales, que incluye: emails con su estructura (carpetas) originales, contactos, agenda, notas, tareas.
- Poder filtrar antes de respaldar cualquier información de Fonasa, por ejemplo MP3, MP4, MPG, AVI y otros.
- Los filtros deben actuar sobre los archivos convencionales y los adjuntos de email, a definir.
- Respaldo de archivos abiertos, es decir en proceso de modificación.
- Prevenir múltiples copias del mismo archivo, si este no ha tenido modificaciones.
- Respaldo a nivel de cambios por bloques y/o archivos, para minimizar y optimizar espacio y envío de respaldos. Los respaldos promedios diarios no deberían superar 10 Mb por usuario, por día. (Respaldos Incrementales)
- El respaldo debe funcionar sin interacción alguna del usuario.
- La configuración del agente de respaldo será protegido por llave para en ciertos casos evitar la manipulación por el usuario final.

3.5. Copia de Seguridad Optimizada:

- Copias de seguridad de los datos de manera óptima con eliminación de datos duplicados en el cliente y copias de seguridad incrementales, lo que minimiza el tráfico de red y ahorra mucho espacio de almacenamiento.

3.6. Protección de Archivos Automatizada:

Desktop and Laptop Option automatiza la copia de los archivos de usuario en un recurso compartido de red.

3.7. Copia de Seguridad y Restauración sin Conexión:

Cuando los usuarios no estén conectados, Desktop and Laptop Option realizará copias de seguridad de los archivos en una carpeta local a la que puedan acceder los usuarios para efectuar la restauración. Una vez restaurada la conexión, los datos serán transferidos del archivo local al recurso compartido de red.

3.8. Implementación a Gran Escala:

Desktop and Laptop Option se puede implementar con igual facilidad por medio de clientes empresariales a pequeña y gran escala para proteger sus endpoints.

3.9. Implementación Flexible:

Administración centralizada de miles de equipos de escritorio y portátiles.

3.10. Generación de Reportes

La solución tecnológica debe permitir generar los reportes de gestión, por usuario, departamento o área que debe incluir: cantidad de información respaldada en un periodo, tipos de archivo respaldado y sus relativos tamaños, cantidad de multimedia respaldado, cantidad de versiones de archivos por volumen y por tipo de archivo, fechas de versiones de archivo y otros.

La empresa proponente debe indicar la flexibilidad y tipos de reportes posibles, adjuntado a su propuesta algunos ejemplos reales.

Posibilidad de generar reportes por tipo de usuario, dependencia o para monitorear el estado de respaldo de archivos críticos:

4. TIPOS DE REPORTES

Debe disponer de un generador de reportes Web, en línea.

4.1 Generación de Reportes de Gestión diarias con medición de efectividad de sistema.

- Muestra estadística general con respecto a la cantidad de estaciones que se están respaldando en términos de porcentaje, esta vista puede ser requerida sobre la totalidad de usuarios, por área o grupo de usuarios.
- Una vista detallada de las estaciones que no se han respaldado por un periodo de tiempo.

4.2 Reportes de Archivos Eliminados.

- Este reporte de archivos eliminados requiere identificar: Usuario, nombre de archivo, tamaño de última versión, fecha primera versión, fecha última versión, fecha de eliminación y el destino final del archivo (eliminado o respaldado).
- Se debiera tener la opción de solicitar este reporte por usuario y por fecha de eliminación.

4.3 Utilización de Espacio y tasas de crecimiento, tales como:

- Identificar los 100 archivos más grandes respaldados con sus versiones
- Identificar los 100 usuarios, que utilizan mayor espacio
- Identificar las 20 usuarios con más solicitud de restauración
- Utilización promedio por usuario a nivel global o por área.
- Cantidad de información promedio que se respalda diariamente, global o por área.
- Tasa de crecimiento de respaldo promedio por usuario.
- Tasa de Crecimiento de respaldo por dirección Zonal y sucursal
- Tasa de Crecimiento general del Storage y con proyección

4.4 Clasificación de Antigüedad de Archivos:

Se requiere un reporte con la información de la cantidad y espacio ocupado por los archivos sin modificaciones, por año y durante la vigencia del contrato. Además debe ser parametrizable por usuarios o por área.

4.5 Consola de Administración y Monitoreo:

La solución requerida debe permitir a los usuarios gestionar de forma completa sus Servicios, a través de una consola de administración.

Esta debe proporcionar acceso al control en línea, de la configuración total de la solución, mediante la definición de usuarios de administración, con niveles de atributos, los que deben ir desde el control total de la configuración del sistema hasta la sola lectura de la misma.

Mediante esta Consola se deberá poder configurar rápida y fácilmente cada uno de los Servicios, y además permitir la generación de informes estadísticos y de gestión.

La solución debe contar con una consola de monitoreo en línea y que sea capaz de generar las alertas necesarias en caso de anomalías en el servicio, este monitoreo debe ser controlado por el proveedor y a su vez debe habilitar un monitor en las dependencias de FONASA.

4.6 Mesa de Ayuda:

La solución debe proveer de una mesa de ayuda que sea capaz de atender los requerimientos o incidentes que se generen dentro del periodo del servicio y que cumpla con los estándares de servicios definidos en las bases.

Debe tener la capacidad de integrarse a la mesa de ayuda primaria con la que cuenta FONASA, entregando los script de atención de nivel 1, para que así estos puedan ser atendidos y derivados a un segundo nivel.

5 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

Plataforma. La empresa oferente deberá suministrar el o los servidores computacionales, de marca de reconocimiento mundial, que soporten el producto de software, de acuerdo a las necesidades propias de la solución provista.

Se deberán indicar claramente las especificaciones técnicas del hardware, en lo referido a marca, modelo, tipo CPU, velocidad, RAM, disco y otros que permitan evaluar de mejor manera cada propuesta.

Medios de Almacenamiento. Los medios principales de almacenamiento deben ser de disco duro y/o cinta, a continuación se describen cada uno de ellos.

Repositorio de Disco: Debe contar con un repositorio, este repositorio de disco debe cumplir con a lo menos las características siguientes:

- Sistema NAS, tipo rack

- 2 Procesadores Intel Quad Core, 3.0 GHZ mínimo.
- 8GB RAM mínimo.
- Discos Hot SWap de tecnología SATA II clase Enterprise ó superior.
- Cantidad y capacidad de discos debe ser configurada por el oferente de acuerdo a la solución que presente, cumpliendo los requerimientos planteados. Debe proyectar 6 años de almacenamiento con un crecimiento de un 25% anual de los datos.
- Conexión a unidad de cinta externa.
- **Unidad de Cinta:** La unidad de cinta debe cumplir con las siguientes características mínimas:
 - Externa, conectada a uno de los dos repositorios
 - Tecnología LTO-3 Ultrium, ó superior
 - Configuración de slots para cintas dependiendo de la solución del oferente.
- **Data Center:** La solución está instalada en el Site Central, situado en su edificio corporativo, calle Monjitas No. 665, primer piso, Santiago.
- **Enlace de Datos:** El oferente deberá proveer de un enlace de comunicaciones que permita la conectividad de la solución entre los data center definido por el proveedor y FONASA

6 PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

El plazo de ejecución de los servicios que por este instrumento se contratan, contado desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe será de 36 meses. Por razones de buen servicio, sus prestaciones convenidas podrán otorgarse anticipadamente desde la fecha que el contrato esté suscrito entre las partes, sin esperar su total tramitación, quedando su pago condicionado a la total tramitación de la resolución aprobatoria.

Con todo Fonasa podrá poner término anticipado al contrato en forma unilateral y sin expresión de causa, dando aviso a la empresa con 90 días de anticipación.

Al finalizar el contrato FONASA pagando la cuota número 36 podrá opcionalmente se propietario de la plataforma según mutuo acuerdo entre las partes. Este contrato no será susceptible de prórroga alguna.

7 FACTURACIÓN DE SERVICIOS.

La facturación de los servicios objeto del presente proceso de compra por Convenio Marco, se realizará de acuerdo al Anexo C **FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA.**

La facturación de los servicios se hará por mensualidades vencidas, y su pago se realizará mediante vale vista o transferencia electrónica, dentro de los 30 días corridos, de presentada la factura en Oficina de Partes de FONASA.

Todo pago procederá, previo informe y aprobación de la facturación, por el Administrador del contrato. De ser rechazada la facturación, por errores o tener la empresa obligaciones pendientes que deban ser descontadas de ésta, se retendrá su pago, hasta que se enmienden o se regularicen las deudas.

El plazo que tendrá el Fondo para efectuar reparos u observaciones técnicas o administrativas será de diez días hábiles, contados desde la recepción de la Factura y del Estado de Pago en Oficina de Partes de Fonasa Nivel Central. De existir reparos u observaciones por parte del Fondo Nacional de Salud, éstas serán comunicadas a la empresa, para que ésta, dentro de un plazo de diez días hábiles contados desde la fecha de despacho de tal comunicación, subsane o aclare los reparos formulados. Una vez que la empresa haya corregido las observaciones formuladas por el Fondo, éste otorgará su conformidad dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes y el proveedor procederá a entregar la factura en la Oficina de Partes del FONASA.

Para efectos del cobro y pago del servicio, la factura deberá presentarse con los valores en Unidades de Fomento debidamente convertidos a pesos, según el valor que tenga la Unidad de Fomento, el primer día del mes en que se presenta la factura a cobro a Fonasa.

La aprobación de los pagos requerirá la aprobación del respectivo estado de pago por parte del Jefe del Departamento de Tecnologías de Información y Procesos de Fonasa.

ANEXO N° A**CALENDARIO GENERAL****PROCESO DE GRAN COMPRA "SERVICIO DE RESPALDO DEL SEGURO PÚBLICO DE SALUD"**

FECHA	ACTIVIDAD
21/01/2016	Publicación de la Gran Compra en el sitio www.mercadopublico.cl y Realización de invitación a los oferentes
25/01/2015	Formulación por escrito por parte de los participantes, de consultas y/o aclaraciones, al correo de jimunoz@fonasa.cl
26/01/2015	Fecha final de recepción de consultas, por parte de los oferentes.
28/01/2015	Emisión y publicación de las respuestas a las consultas y/o aclaraciones formuladas por los participantes y aquellas que FONASA estime necesario efectuar, a los correos electrónicos indicados en el Anexo N°2 del oferente.
02/02/2015	Recepción Electrónica de Propuestas
03/02/2015	Apertura electrónica de las ofertas, validando los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, de conformidad a lo dispuesto en las bases.
10/02/2016	Comunicación del resultado del proceso, mediante la publicación de la Resolución que seleccione la oferta o la declare desierta.
16/02/2016	Entrega de Acuerdo Complementario para Firma desde Fonasa al Proveedor
23/02/2016	Entrega de Acuerdo por parte del proveedor con Firma
26/02/2016	Resolución que aprueba el acuerdo complementario

ANEXO B

**"FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA TÉCNICA"
FORMULARIOS CARACTERÍSTICAS DE SISTEMAS**

PROCESO DE GRAN COMPRA "SERVICIO DE RESPALDO DEL SEGURO PÚBLICO DE SALUD"

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
1. SERVICIOS REQUERIDOS	
2.1. Requerimientos Obligatorios y no Evaluables (Requisitos Mínimos)	
<p>Contar con un Servicio de Respaldo para los sistemas Informáticos del Seguro Público por un período de 36 meses.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Provisión de hardware (servidores computacionales), enlaces de comunicaciones e implementación de la solución 	
<ul style="list-style-type: none"> • Explotación y continuidad operativa del Sistema de Respaldos Computacionales 	
<ul style="list-style-type: none"> • Se debe proveer el servicio para 1830 equipos aproximadamente y con una capacidad de respaldos indicado en las bases. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con la capacidad de Respaldo para equipos móviles 320 Notebook 	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de Efectuar respaldo Cíclico de los distintos equipos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un mecanismo de respaldo de de-duplicación. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar migración desde el actual sistema de respaldo, indicado en las Bases Técnicas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Efectuar el despliegue de la solución en los equipos con los que cuenta FONASA. 	
2.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.	N/A
<p>En virtud de lo señalado precedentemente, por el presente instrumento se solicita implementar y mantener un sistema de respaldo de pc y notebooks para FONASA, el cual contará con los siguientes servicios específicos:</p>	
Monitoreo.	
<p>La empresa debe ofrecer todas las facilidades administrativas y técnicas para que FONASA instale los agentes de monitoreo necesarios para medir los niveles de servicio de toda la infraestructura, para realizar actividades de monitoreo y auditoria desde el edificio central de FONASA, ubicado en Monjitas 665, u otra dependencia.</p>	
Explotación.	
<p>Durante la explotación de la herramienta deberá mantener la continuidad operativa del Sistema de Gestión de servicios de la solución de Respaldos, según las condiciones de SLA, descritos en el punto cuarto de este documento de términos de referencia, y siendo responsable de efectuar las siguientes tareas:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: El oferente deberá proveer un curso de capacitación al Departamento de Gestión de Tecnologías de Información del Fonasa, en las instalaciones de Fonasa, y en los horarios que la Institución solicite. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Administración: Para mantener operativa la plataforma tecnológica. Entre las actividades a ser ejecutadas se encuentran administración del servicio, administración de políticas de seguridad, procesos de respaldos y restauración, monitoreo, administración de Sistemas Operativos y Middleware. 	

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento Preventiva del Hardware y Software: La empresa contratada será la responsable de mantener actualizada según las necesidades del Fonasa, las versiones o parches de los sistemas operativos, middleware o todo componente lógico que permita la correcta operación del sistema, debidamente licenciadas. 	
Además será responsable de mantener actualizada la plataforma de hardware que permita la correcta operación del sistema.	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del Hardware del Producto: Mantener y reparar los bienes suministrados. Esta garantía de los bienes, debe incluir la mantención técnica preventiva y correctiva y cubrirá, a lo menos, el remplazo de cualquier módulo con desperfectos de acuerdo a las normas de éste, sin costo, y el soporte, ejecutado por personal altamente calificado, durante 7 días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta telefónico dentro de 1 hora, presencia en terreno dentro de las 4 horas y solución dentro de las 48 horas. Si el equipo no puede ser reparado, se debe reemplazar por otro de igual o superior calidad. Para estos efectos el proveedor deberá disponer de una Mesa de Ayuda con atención 7 x 24 x 365, en horario de 24 horas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte y actualización de software: Mantener y corregir el software. Este soporte debe ser proporcionado directamente por la empresa, debiendo contar con un equipo debidamente calificado. 	
Este servicio debe incluir, a lo menos, la corrección de cualquier módulo con problemas, sin costo, y el soporte, ejecutado por personal altamente calificado, durante 7 días a la semana, 24 horas al día, con tiempo de respuesta telefónico dentro de 1 hora, presencia en terreno dentro de las 4 horas y solución dentro de las 24 horas. Para estos efectos el proveedor deberá disponer de una Mesa de Ayuda con atención 7 x 24 x 365, en horario de 24 horas.	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia telefónica: Disponer de los recursos necesarios para solucionar y atender fallas o incidencias del Sistema y su plataforma de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en la Cláusula Cuarta de este contrato. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia en Terreno: Disponer de los recursos necesarios para solucionar y atender fallas o incidencias del sistema y su plataforma de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en la Cláusula Cuarta de este contrato. 	
3. Requerimientos Funcionales de la Herramienta	N/A
3.1. Respaldo de la Información	
<ul style="list-style-type: none"> - La metodología de respaldo de la información consistirá en efectuar la primera vez un respaldo full a nivel nacional y posteriormente ejecutar procesos de respaldos incrementales de los Archivos Ofimática y correo electrónico. Solo se debe respaldar lo que ha sido modificado con respecto al último respaldo (respaldo cíclico de retención de 6 meses). En específico, el respaldo de Outlook y Outlook Express debe ser granular a nivel de correo, contacto, notas, agenda, tareas, otros. 	
<ul style="list-style-type: none"> - El respaldo debe ser automático en forma diaria y "en caliente", esto quiere decir que no requiere interrupción del trabajo, no debe ocupar recursos del computador en la tarea diaria. Además no obligará a dedicar tiempo a la tarea de hacer backup del PC. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Además de respaldar localmente, esta solución deberá permitir efectuar el respaldo y restauración de los datos a través de Internet, lo que entrega mayor flexibilidad, y seguridad de los equipos móviles, que no estén presentes en la red local. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Los archivos respaldados se deberán mantener en un repositorio de disco por un periodo de tiempo de 6 años, es decir los archivos que no han sido modificados durante este periodo deberán ser eliminados del repositorio, con la opción de ser respaldados hacia un archivo histórico de cinta. 	

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
<ul style="list-style-type: none"> - Los tiempos de respaldo promedios no deben superar 30 segundos por estación de trabajo, por día, y en general el proceso de respaldo no debe dejar tomado, lento o bloqueado el PC del usuario. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de acceder a los respaldos a través de internet/intranet. Para ello el usuario/administrador deberá autenticarse con la llave de encriptación correspondiente. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Por seguridad los datos de respaldo deben viajar en forma encriptada a través de la red, con un mínimo nivel de encriptación de 256 bits. 	
<p>3.2. Recuperación de la Información:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de restauración debe ser de fácil manejo, intuitivo y rápido. La metodología de recuperación de la información debe ser total o parcial, de acuerdo a las necesidades de los usuarios, desde el disco o Cintas de respaldo, dependiendo de la antigüedad del correo o documento. 	
<ul style="list-style-type: none"> - La recuperación de archivos desde el respaldo debe ser autenticada ingresando la llave de encriptación asociada al respaldo, que puede manejar un administrador o el propio usuario. Los respaldos serán recuperables por el usuario final o un administrador. 	
<ul style="list-style-type: none"> - El oferente debe garantizar en su propuesta la restauración de los datos respaldados, en todas las instancias. 	
<p>3.3. Funcionalidades del Servidor:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Controlar y validar acceso de los clientes de respaldo 	
<ul style="list-style-type: none"> - Controlar cantidad de versiones de un archivo con gestión centralizada en servidor por perfil 	
<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de mantener el servidor de almacenamiento de archivos de duplicados por tamaño, por fecha, o por perfil de usuario 	
<ul style="list-style-type: none"> - La instalación de clientes de respaldo no debe requerir trabajos adicionales en el ambiente servidor 	
<ul style="list-style-type: none"> - Los clientes instalados deben incorporarse automáticamente al sistema de gestión. Una vez removidas clientes de backup, estos deben automáticamente removerse del ambiente de gestión. 	
<ul style="list-style-type: none"> - El archivo histórico deberá ser clasificado por usuario y fecha de eliminación del repositorio. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Los privilegios del usuario final para eliminar información respaldada en el servidor de propósito específico, deben ser parametrizable. 	
<p>3.4. Funcionalidades de la Estación de Trabajo:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Una aplicación compacta y liviana para no reducir el rendimiento del PC/Notebook. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Permitir respaldos a lo menos diarios, por cualquier conectividad Internet/Intranet. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Permitir respaldos programados, o a petición del usuario (en demanda). 	
<ul style="list-style-type: none"> - Compresión optimizada de los datos. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Encriptación de los datos, mínimo 256 bit. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Llaves de encriptación manejados de forma centralizada, de usuario final o de forma combinada, es decir se debe tener la opción de manejar una llave de encriptación global (a nivel de administrador), grupal ó individual. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Compatibilidad del software o agente con Sistemas Windows 7 y superior 	
<ul style="list-style-type: none"> - Backup de MS Outlook (2000 a 2013) y Outlook Express (todas las versiones) totales e incrementales, que incluye: emails con su estructura (carpetas) originales, contactos, agenda, notas, tareas. 	
<ul style="list-style-type: none"> - Poder filtrar antes de respaldar cualquier información de Fonasa, por ejemplo MP3, MP4, MPG, AVI y otros. 	

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
- Los filtros deben actuar sobre los archivos convencionales y los adjuntos de email, a definir.	
- Respaldo de archivos abiertos, es decir en proceso de modificación.	
- Prevenir múltiples copias del mismo archivo, si este no ha tenido modificaciones.	
- Respaldo a nivel de cambios por bloques y/o archivos, para minimizar y optimizar espacio y envío de respaldos. Los respaldos promedios diarios no deberían superar 10 Mb por usuario, por día. (Respaldos Incrementales)	
- El respaldo debe funcionar sin interacción alguna del usuario.	
- La configuración del agente de respaldo será protegido por llave para en ciertos casos evitar la manipulación por el usuario final.	
3.5. Copia de Seguridad Optimizada:	
- Copias de seguridad de los datos de manera óptima con eliminación de datos duplicados en el cliente y copias de seguridad incrementales, lo que minimiza el tráfico de red y ahorra mucho espacio de almacenamiento.	
3.6. Protección de Archivos Automatizada:	
Desktop and Laptop Option automatiza la copia de los archivos de usuario en un recurso compartido de red.	
3.7. Copia de Seguridad y Restauración sin Conexión:	
Cuando los usuarios no estén conectados, Desktop and Laptop Option realizará copias de seguridad de los archivos en una carpeta local a la que puedan acceder los usuarios para efectuar la restauración. Una vez restaurada la conexión, los datos serán transferidos del archivo local al recurso compartido de red.	
3.8. Implementación a Gran Escala:	
Desktop and Laptop Option se puede implementar con igual facilidad por medio de clientes empresariales a pequeña y gran escala para proteger sus endpoints.	
3.9. Implementación Flexible:	
Administración centralizada de miles de equipos de escritorio y portátiles.	
3.10. Generación de Reportes	
La solución tecnológica debe permitir generar los reportes de gestión, por usuario, departamento o área que debe incluir: cantidad de información respaldada en un periodo, tipos de archivo respaldado y sus relativos tamaños, cantidad de multimedia respaldado, cantidad de versiones de archivos por volumen y por tipo de archivo, fechas de versiones de archivo y otros.	
La empresa proponente debe indicar la flexibilidad y tipos de reportes posibles, adjuntado a su propuesta algunos ejemplos reales.	
Posibilidad de generar reportes por tipo de usuario, dependencia o para monitorear el estado de respaldo de archivos críticos:	
4. Tipos de Reportes	
Debe disponer de un generador de reportes Web, en línea.	N/A
4.1. Generación de Reportes de Gestión diarias con medición de efectividad de sistema.	

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
<ul style="list-style-type: none"> Muestra estadística general con respecto a la cantidad de estaciones que se están respaldando en términos de porcentaje, esta vista puede ser requerida sobre la totalidad de usuarios, por área o grupo de usuarios. 	
<ul style="list-style-type: none"> Una vista detallada de las estaciones que no se han respaldado por un periodo de tiempo. 	
4.2. Reportes de Archivos Eliminados.	
<ul style="list-style-type: none"> Este reporte de archivos eliminados requiere identificar: Usuario, nombre de archivo, tamaño de última versión, fecha primera versión, fecha última versión, fecha de eliminación y el destino final del archivo (eliminado o respaldado). 	
<ul style="list-style-type: none"> Se debiera tener la opción de solicitar este reporte por usuario y por fecha de eliminación. 	
4.3. Utilización de Espacio y tasas de crecimiento, tales como:	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los 100 archivos más grandes respaldados con sus versiones 	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar los 100 usuarios, que utilizan mayor espacio 	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar las 20 usuarios con más solicitud de restauración 	
<ul style="list-style-type: none"> Utilización promedio por usuario a nivel global o por área. 	
<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de información promedio que se respalda diariamente, global o por área. 	
<ul style="list-style-type: none"> Taza de crecimiento de respaldo promedio por usuario. 	
<ul style="list-style-type: none"> Taza de Crecimiento de respaldo por dirección Zonal y sucursal 	
<ul style="list-style-type: none"> Taza de Crecimiento general del Storage y con proyección 	
4.4. Clasificación de Antigüedad de Archivos:	
<p>Se requiere un reporte con la información de la cantidad y espacio ocupado por los archivos sin modificaciones, por año y durante la vigencia del contrato. Además debe ser parametrizable por usuarios o por área.</p>	
4.5. Consola de Administración y Monitoreo:	
<p>La solución requerida debe permitir a los usuarios gestionar de forma completa sus Servicios, a través de una consola de administración.</p>	
<p>Esta debe proporcionar acceso al control en línea, de la configuración total de la solución, mediante la definición de usuarios de administración, con niveles de atributos, los que deben ir desde el control total de la configuración del sistema hasta la sola lectura de la misma.</p>	
<p>Mediante esta Consola se deberá poder configurar rápida y fácilmente cada uno de los Servicios, y además permitir la generación de informes estadísticos y de gestión.</p>	
<p>La solución debe contar con una consola de monitoreo en línea y que sea capaz de generar las alertas necesarias en caso de anomalías en el servicio, este monitoreo debe ser controlado por el proveedor y a su vez debe habilitar un monitor en las dependencias de FONASA.</p>	
4.6. Mesa de Ayuda:	
<p>La solución debe proveer de una mesa de ayuda que sea capaz de atender los requerimientos o incidentes que se generen dentro del periodo del servicio y que cumpla con los estándares de servicios definidos en las bases.</p>	
<p>Debe tener la capacidad de integrarse a la mesa de ayuda primaria con la que cuenta FONASA, entregando los script de atención de nivel 1, para que así estos puedan ser atendidos y derivados a un segundo nivel.</p>	

Descripción de los Servicios Solicitados	Indicar Referencia de la Oferta (Pag, N°)
5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS A CUMPLIR POR LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	N/A
Plataforma. La empresa oferente deberá suministrar el o los servidores computacionales, de marca de reconocimiento mundial, que soporten el producto de software, de acuerdo a las necesidades propias de la solución provista.	
Se deberán indicar claramente las especificaciones técnicas del hardware, en lo referido a marca, modelo, tipo CPU, velocidad, RAM, disco y otros que permitan evaluar de mejor manera cada propuesta.	
Medios de Almacenamiento. Los medios principales de almacenamiento deben ser de disco duro y/o cinta, a continuación se describen cada uno de ellos.	
Repositorio de Disco: Debe contar con un repositorio, este repositorio de disco debe cumplir con a lo menos las características siguientes:	
Sistema NAS, tipo rack	
2 Procesadores Intel Quad Core, 3.0 GHZ mínimo.	
8GB RAM mínimo.	
Discos Hot SWap de tecnología SATA II clase Enterprise ó superior.	
Cantidad y capacidad de discos debe ser configurada por el oferente de acuerdo a la solución que presente, cumpliendo los requerimientos planteados. Debe proyectar 6 años de almacenamiento con un crecimiento de un 25% anual de los datos.	
Conexión a unidad de cinta externa.	
Unidad de Cinta: La unidad de cinta debe cumplir con las siguientes características mínimas:	
Externa, conectada a uno de los dos repositorios	
Tecnología LTO-3 Ultrium, ó superior	
Configuración de slots para cintas dependiendo de la solución del oferente.	
Data Center: La solución está instalada en el Site Central, situado en su edificio corporativo, calle Manjitas No. 665, primer piso, Santiago.	
Enlace de Datos: El oferente deberá proveer de un enlace de comunicaciones que permita la conectividad de la solución entre los data center definido por el proveedor y FONASA	

Identificación del Proveedor:

Nombre	
RUT	
Teléfono de contacto	
Email de contacto	

Conocimiento y toma de control:

Se debe describir la propuesta de cómo se realizará la estrategia de conocimiento y toma de control, a fin de realizar la adecuada mantención de sistemas, auditorias u otras necesidades.

Descripción del Producto:

Describe brevemente las características del servicio, contemplando, lo indicado en el ANEXO B.

Declaración de condiciones mínimas

Se debe indicar cuales serían las condiciones mínimas que se deben contemplar para que el servicio que se brinde pueda operar sin inconvenientes.

Plan de Trabajo:

Especifique las acciones, responsables y tiempos en los que se desarrollará la entrega del servicio y la inducción respectiva, definiendo el ordenamiento de las actividades consideradas e hitos más relevantes

ANEXO N° C

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA ECONÓMICA

PROCESO DE GRAN COMPRA "SERVICIO DE RESPALDO DEL SEGURO PÚBLICO DE SALUD"

Considerar los valores de cada ítems en UF.

COMPONENTE	ID	Categoría de Producto	CANTIDAD	TOTAL UF	TOTAL UF con IVA
Solución Respaldo	1233634	Licencia Symantexc Desktop Laptop Option Unidad	13		
	1225988	Licencia Symantec Desktop Laptop Option Unidad	26		
	1138801	Servicio Complementario Para Productos de Licencias de Software – Instalación de Software	1		
	1138789	Servicio Complementario para productos de Hardware – Instalación de Equipamiento	1		
	1254974	Storage HP Store EASY 1650 Unidad	1		
	1255269	RACK HP DL 380 GEN9 UNIDAD	2		
	1221518	HP Proliant DL 360 G9	1		
	1071742	Licencia VMware veem Back-Up	1		
Total UF					

Detalle por componente

Componente	Precio TotalUF/mes, con IVA
Solución Respaldo	
Total Mensual	
Cantidad de Meses del Servicio (36 Meses)	
(*) Total Contrato	

(*) Los Totales de Ambas tablas deben ser los mismos por componente.

Nombre persona natural o nombre Representante Legal	
Firma	
Fecha	

ANEXO N° D

OFERTA ADMINISTRATIVA

PROCESO DE GRAN COMPRA "SERVICIO DE RESPALDO DEL SEGURO PÚBLICO DE SALUD"

a) Servicio Técnico Autorizado

El oferente ¿Posee Servicio Técnico Autorizado?	SI	NO

Marcar con una x en el lugar que corresponde

B) Garantía extendida

Esta garantía deberá ser de al menos 12 meses totales, contados desde la recepción del producto ¿Posee garantía Extendida?	SI	NO

Marcar con una x en el lugar que corresponde

C) Mejora de Niveles Mínimo de Servicios

Servicios	Minutos
Tiempo de Respuesta: el tiempo que media entre el primer llamado del cliente y la toma de la solicitud de la falla detectada.	
Tiempo de Solución: Tiempo transcurrido desde tomada la solicitud y la solución efectiva del problema.	

La asignación de puntajes de los criterios de evaluación se efectuará de la forma establecida en el número 9.2, de la Resolución 98/2014 de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Nombre persona natural o nombre Representante Legal	
Firma	
Fecha	

2. Publíquese este documento correspondiente a las especificaciones del proceso de gran compra "SERVICIO DE RESPALDO DEL SEGURO PÚBLICO DE SALUD".

3. Remítase copia de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Oferta, señalado en el numeral 5.1 de las presentes bases.

4. Publíquese en el sistema Lobby los integrantes de esta comisión evaluadora, mientras dure la licitación, período comprendido desde la publicación de esta resolución en el sistema www.mercadopublico.cl y hasta la fecha de adjudicación.

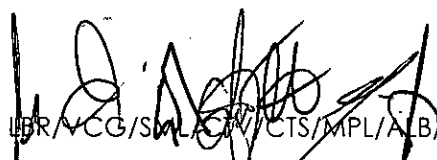
5. Comuníquese a los miembros de la Comisión Evaluadora de Ofertas que, en el marco de la Ley Lobby, pasan a ser sujetos pasivos, durante el período comprendido entre la publicación de la licitación (o gran compra) en el sistema de compras y contrataciones públicas y hasta la fecha de adjudicación o declaración desierta o declaración de dejarse sin efecto.

6. Remítase copia de esta resolución, al administrador institucional del Lobby.

7. Publíquese en el portal web de Fonasa, en el marco de la Ley del Lobby a los integrantes de la Comisión Evaluadora de Ofertas, como sujetos pasivos durante el período comprendido entre la fecha de publicación de la intención de compras y hasta la fecha de selección de la oferta. Dicha publicación en la Ley de Lobby, debe ser a más tardar antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE,




LIBR/VCG/SALACT/CTS/MPL/ALB/jms.

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Tecnologías de Información
- Subdepto. Finanzas
- Sección Compras y Abastecimiento
- Gloria Wasaff Valenzuela, Sección Compras y Abastecimiento
- Unidad de Transparencia
- Ragnar Ramírez, miembro comisión evaluadora
- Cristian Troncoso, miembro comisión evaluadora
- Marco Ibacache, miembro comisión evaluadora
- Oficina de Partes

ING 016

