



**FONASA NIVEL CENTRAL  
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN  
DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO**

**RESOLUCIÓN EXENTA 2J N° 13417/2018**

**MAT.:** AUTORIZA PUBLICACIÓN PROCESO DE GRAN COMPRA "SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW".

**SANTIAGO, 29/10/2018**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N°1/2005 de Salud; las facultades que me confiere el Decreto Supremo N° 27/2018 del Ministerio de Salud; la Resolución Exenta 4A/N° 3766/2017 del Fondo Nacional de Salud, Reglamento Orgánico de Fonasa, y sus modificaciones; la Ley N°19.886 de Compras y Contrataciones Públicas y su Reglamento contenido en el D.S. 250/2004 de Hacienda; la Ley N°21.053 de Presupuesto del Sector Público año 2018; la ley N° 20.730, Ley Lobby, Ministerio Secretaria General de la Presidencia; y lo señalado en la Resolución N°1600/2008; de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el Fondo Nacional de Salud, en adelante 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
2. Que, en ese sentido, dentro de sus funciones principales le corresponde 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, por lo cual FONASA tiene una demanda cada vez mayor por optimizar sus
3. Que, dado lo anterior y para el cumplimiento de sus funciones, el Fondo Nacional de Salud, requiere contratar el Soporte Operacional 5 x 8 para Right Now para el Sistema de Ricarte Soto y para el Sistema de Validación y Pago que corresponde a los procesos de Segundo Prestador, Camas GRD y Ley de Urgencia.
4. Que, desde el año 2014 se encuentra implementado el Sistema de Validación y Pago, y Ley Ricarte Soto en la herramienta Right Now para la compra de prestaciones a prestadores sobre una plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud
5. Que, para tales efectos, el soporte operacional se puede realizar a través de la compra de Horas Hombres informáticas.
6. Que, el servicio requerido se encuentra disponible en el sitio electrónico de Compras del Estado en el Convenio Marco de "Perfiles de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos", ID 2239-3-LP15, en su sub categoría "Perfiles de desarrollo y mantenimiento".
7. Que, además el monto de este proceso corresponde a un monto mayor a 1.000 UTM, por lo que corresponde aplicar la modalidad de Grandes Compras, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14° bis del Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos y Prestación de Servicios.
8. Que por tanto, se hace necesario proceder a publicar la Intención de Compra en el sistema de compras públicas, por lo que en el uso de mis facultades legales y por razones de buen servicio, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

**1° APRUÉBENSE**, las siguientes especificaciones administrativas, técnicas y los respectivos anexos del Proceso de Gran Compra para el “**Servicio de Soporte Operacional 5x8 para Right Now**”, cuyo texto se señala a continuación:

## **I. ESPECIFICACIONES ADMINISTRATIVAS**

### **1. INTRODUCCIÓN**

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.

Dentro de sus funciones principales le corresponde 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, por lo cual FONASA tiene una demanda cada vez mayor por optimizar sus procesos.

Debido a lo anterior y para dar cumplimiento a sus funciones propias, el Fondo Nacional de Salud, requiere contratar el Soporte Operacional 5x8 para el Sistema de “Ricarte Soto” y para el Sistema de “Validación y Pago” que corresponde a los procesos de Segundo Prestador, Camas GRD y Ley de Urgencia.

Para estos efectos el servicio será contratado a través del convenio Marco “**PERFILES DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS**” (ID 2239-3-LP15), en la modalidad de Gran Compra, en su sub categoría “Perfiles de desarrollo y mantención”.

#### **Objetivo de la Compra**

Actualmente, la ejecución de la Ley denominada “Ricarte Soto”, se encuentra radicada en un sistema Informático disponibilizado por FONASA, tanto para establecimientos privados como de la red pública, sobre una plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service. Así mismo, la compra de prestaciones a prestadores privados, se encuentra implementada bajo la misma plataforma para el Sistema de “Validación y Pago” para los 3 procesos siguientes: Segundo Prestador, Camas GRD y Ley de Urgencia.

En ese contexto, el Fondo Nacional de Salud requiere contar con los servicios de profesionales del área informática para dar el Soporte Operacional 5x8 para Right Now en los sistemas mencionados.

#### **Justificación de la Compra**

En el marco de la Ley N° 20.850, FONASA es responsable del desarrollo y operación del sistema informático que permita el seguimiento, monitoreo y control del otorgamiento de las prestaciones, así como del gasto para cada una de las prestaciones ejecutadas.

Como se ha indicado el sistema de información implementado sobre la Plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, ha permitido llevar la trazabilidad del paciente, sus tratamientos y el flujo financiero. Y con el objetivo de mantener la operación de los procesos antes mencionados, se requiere el Soporte Operacional 5x8 para Right Now para resolver los problemas que se presenten en la normal operación, en producción. Por otro lado, Fonasa dispondrá de ésta plataforma, que permite niveles adecuados de elasticidad del Sistema de Información Ricarte Soto y “Validación y Pago” frente a alzas o crecimientos espontáneos de la demanda al servicio y flexibilidad de operación.

Por tanto, la compra de los servicios objeto de esa contratación aplica sobre estos sistemas que ya se encuentran funcionando, y sobre éste se debe mantener la continuidad operacional.

#### **Proveedores**

Podrán participar en este proceso de Grandes Compras, los proveedores que han sido adjudicados como proveedores del Convenio Marco “Perfiles de Desarrollo y Mantención de Sistemas Informáticos” ID 2239–3–LP15.

Quedarán excluidos, quienes hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, según el art. 401 de la ley 20.720, dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato; ni por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho de acuerdo a la ley N° 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas (art. 8 y 10, ley 20.393).

## **2. ADMINISTRACIÓN DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

### **2.1 Administrador del Acuerdo Complementario**

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del Servicio de Soporte Operacional 5x8 para Right Now, para lo cual designará como Administrador del Acuerdo Complementario al Jefe Depto. Proyectos de FONASA, o quien le subrogue.

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. Proponer el término anticipado del Acuerdo Complementario, 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 del Acuerdo Complementario.
5. Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento de la entrega del Acuerdo Complementario, en todos sus aspectos.
6. Visar el pago de la
7. Firmar ordinarios u oficios dirigidos al proveedor seleccionado que digan relación con la situación contractual de la compra del Acuerdo.

## 2.2 Jefe de Proyecto del Proveedor Seleccionado

La empresa seleccionada designará un "Jefe de Proyecto" con dedicación permanente que lo representará ante FONASA para todos los efectos del Servicio o entrega de los servicios.

Durante la ejecución del servicio, el Jefe del Proyecto será el interlocutor válido de la empresa seleccionada y quien tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

1. Responsabilidad de la coordinación y ejecución de todas las labores comprometidas
2. Designar un equipo de trabajo
3. Entregar información de contacto para todos ellos, y mantenerla
4. Definir un mecanismo de escalamiento para resoluciones de problemas

Ante la ausencia del mismo, se debe informar al Administrador del Acuerdo Complementario los datos de contacto del subrogante. Se debe tener en cuenta que el representante del proyecto debe ser un profesional de la empresa seleccionada con Orden de Compra vigente al igual que la persona que lo subrogue.

## 3. MODIFICACIÓN DE INTENCIÓN DE COMPRA

Se establece que en esta Gran Compra se permite la modificación de ésta Intención de Compra, para lo cual Fonasa lo aprobará a través de la respectiva resolución e informando oportunamente en el portal del mercado público los cambios si lo hubiere. Para tales efectos, se les otorgará a los oferentes el plazo máximo de 5 días corridos para la adecuación de las ofertas.

## 4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las propuestas deben ser ingresadas en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en las fechas estipuladas en el Calendario del Proceso de Gran Compra (ANEXO F). No se aceptarán propuestas que no sean ingresadas en forma electrónica y en los plazos estipulados.

### 4.1 PRECIO:

- a. La propuesta económica debe ofertarse a través del Anexo B.
- b. En caso de no presentar la oferta a través del Anexo, será declarada Inadmisibile.
- c. Debe ofertarse en Unidades de Fomento (UF), precio mensual y precio total de la propuesta, según se indica en el formato del Anexo B.
- d. Los precios ingresados en la ficha de la Gran Compra, deben contemplar todos los códigos solicitados, En caso de no cumplir con la prestación de todos los códigos, la oferta será declarada
- e. Las ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 60 días corridos, a contar de la fecha del cierre de recepción de las Propuestas. En caso de no indicarlo, se entiende que tienen esa vigencia.
- f. En caso de existir diferencia entre el monto señalado en la oferta económica del portal y lo indicado en el anexo N°B, primará el que se indica en el Anexo N°B.
- g. Por tratarse de un proceso de Gran Compra se espera que el precio de la oferta sea menor al precio unitario publicado en catálogo electrónico.
- h. El valor máximo del Acuerdo Complementario es de UF 4.200(exenta de impuestos) Si la oferta supera este monto, entonces será declarada INADMISIBLE.
- i. Los códigos de Convenio Marco corresponden a:

ID	Categoría de Producto	Cantidad Horas mes Requeridas	Cantidad Horas Total Período (cantidad de horas mes x 12 meses)
1155014	1. JEFE DE PROYECTO - SENIOR VALOR HORA HABIL	80	960
1155038	2. ANALISTA FUNCIONAL - SENIOR VALOR HORA HABIL	160	1920
1155134	3. DESARROLLADOR - .NET SENIOR VALOR HORA HABIL	100	1200

- Mesa de ayuda 5 x 8 Soporte para los 2 sistemas
- Mantenimiento Correctiva: 100 Horas mes.
- Horas Servicio Coordinación, planificación y seguimiento: 20 Horas mes.

## 4.2 CERTIFICACIONES

### Certificaciones de proveedor y de los Perfiles

- Las certificaciones se deben detallar a través de la presentación del Anexo A.
- Se deben detallar las Certificaciones de la Empresa y de los Perfiles solicitados (y que serán parte del equipo de trabajo del proyecto) y adjuntar las copias escaneadas de las certificaciones.
- Se debe adjuntar el certificado otorgado por Oracle "Oracle RightNow Cloud Service Specialization". Si no adjunta este certificado, la oferta no será evaluada y será declarada inadmisibles.
- Estas Certificaciones ORACLE corresponden a Requerimientos Mínimos para la presentación de ofertas.

## 4.3 EXPERIENCIA DE LA EMPRESA

### a) Experiencia de la Empresa en Desarrollo e Implementación de Proyectos.

En el ámbito Público y de Salud y herramienta RighthNow (De acuerdo a la tabla de evaluación del punto 9.2 de la Resolución 10/2015 de las bases del Convenio Marco que regula este proceso).

Se debe completar y adjuntar el **ANEXO C**.

Para que cada uno de los proyectos sea evaluado, debe acompañar el **ANEXO D**, "Certificado Implementación Exitosa", que regula este proceso, el cual debe venir debidamente firmado.

### b) Equipo de Trabajo

- El oferente en su propuesta debe adjuntar al menos dos certificados técnicos de "Oracle RighthNow Cloud Service, Certified Implementation Specialist" de su equipo de trabajo para el proyecto.
- Estas Certificaciones ORACLE corresponden a Requerimientos Mínimos para la presentación de ofertas.

## 4.4 DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

El proveedor deberá entregar junto con los antecedentes antes señalados al momento de presentar su oferta una "**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**", que acredite que no se encuentra en ninguna de las inhabilidades contempladas en los incisos 1 y 6 del artículo 4 de las Ley 19.886. Adicionalmente deberá declarar en caso de personas jurídicas, que no ha sido condenado por delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho (art.8 y 10, ley 20.393). De acuerdo a la ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Lo anterior, deberá acreditarse adjuntando una declaración Jurada según formato del **ANEXO E**.

## 4.5 REQUISITOS MÍNIMOS DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La presentación de las Certificaciones ORACLE exigidas en el numeral 4.2 letra c) y en el numeral 4.3 letra b), corresponden a requisitos mínimos.

Por tanto su no presentación, harán que la oferta se desestime y se declare inadmisibles.

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

### 5.1 COMISIÓN EVALUADORA DE OFERTAS

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 SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**".

Esta Comisión está integrada por los funcionarios mencionados en la tabla o quienes los 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	Rut
Jefe (S) División Tecnologías de Información	Marcelo Gonzalez I	
Profesional Jefe Depto. de Proyectos	Pamela Muñoz	
Jefe del Depto. de Contabilidad y Tesorería	Cristian Parra	

Jefe Depto. de Asesoría Jurídico Administrativo	Juan Fuentes	
--	--------------	--

Esta comisión propondrá mediante Acta de Evaluación de las ofertas, al Sr. Director 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 CUMPLIMIENTO REQUISITOS MÍNIMOS

Se considerará que la oferta cumple con los requisitos técnicos cuando cumpla con las condiciones mínimas establecidas dentro de las Especificaciones Técnicas puntos N° 2 y N°3.

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 EVALUACIÓN DE OFERTAS

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

Condición	Criterio	Subcriterios	Descripción	PUNTAJE
Condiciones Técnicas	A. Certificaciones	A.1. Certificaciones de Proveedores (50%)	<p>Algunas de las certificaciones que pueden presentar, entre otras:</p> <p>CMMI</p> <p>ISO 25000</p> <p>ISO 27001</p> <p>ISO/IEC 122207</p> <p>ISO/IEC 122207</p> <p>ISO/IEC 15504 (SPICE)</p> <p>ISO 9001</p> <p>SIX SIGMA</p>	18,75%
		A.2. Certificaciones de Perfiles (50%)	<p>Algunas de las certificaciones que pueden presentar, entre otras:</p> <p>COBIT</p> <p>ITIL</p> <p>PMO</p> <p>Certificados de lenguaje de programación</p> <p>Certificados de base de datos</p> <p>Certificados de redes</p> <p>Certificaciones seguridad de la información</p> <p>Diplomados, Magister o Post Grados atinentes a los perfiles solicitados.</p>	
	B. Experiencia de	B.1. Experiencia	Tipos de proyectos	18,75%

	la Empresa en Desarrollo e Implementación de Proyectos: en el ámbito Público y de Salud y herramienta RighthNow	de la Empresa (100%)	(se considerarán los proyectos que cumplan con el Anexo C)	
Condiciones Comerciales	Precio	Se ocupara la fórmula del paso 2, de la letra F) del numeral 9.2 de las bases del Convenio Marco.		62,5%

La asignación de puntajes de los criterios de evaluación se efectuará de la forma establecida en el número 9.2 de la Resolución 10/2015 de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

#### (\*) CRITERIO: CERTIFICACIONES

Tal como se establece en el 9.2 de las Bases del Convenio Marco que regula este proceso, las Certificaciones serán contabilizadas de acuerdo a la cantidad de certificados entregados. Por ejemplo, si el proveedor informa 3 certificaciones en el anexo A, adjuntando una certificación, se contabilizará sólo una certificación. **En el caso, que se adjunte una certificación distinta a las informadas en el anexo A, esa certificación no será contabilizada.**

#### 5.4 RESOLUCIÓN DE EMPATES

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 criterio "**Precio**". Si el empate se mantiene se considerará ganadora aquella oferta que presente el mayor puntaje en el sub-criterio "**Certificaciones de Proveedor**".

#### 5.5 FACULTAD DE RESELECCIÓN 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 desde que se solicita su aceptación; no firme el Acuerdo Complementario en el plazo fijado en el punto N°5.6 (Formalización de la Relación Contractual); o no entregue la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario en el plazo establecido en el punto N° 7 de esta Gran Compra, FONASA podrá seleccionar al oferente que le siga en puntaje, de acuerdo a la evaluación de las propuestas y siempre que dicha oferta sea de Interés para FONASA. En estos casos Fonasa comunicará a la Dirección de Compras Públicas para que se haga efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Convenio Marco que rige esta Gran Compra.

#### 5.6 FORMALIZACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

La relación Contractual se formalizará mediante la suscripción del Acuerdo Complementario entre las partes. El proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para firmar y entregar el Acuerdo Complementario contado desde la fecha de aviso que debe firmar; y 7 días hábiles para entregar la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario desde la fecha que se selecciona la oferta.

Éstos documentos deben ser entregados en Oficina de Partes del Fonasa, ubicada en Monjitas # 665, SANTIAGO.

### 6 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

#### 6.1 FACTURACIÓN

La facturación será efectuada de acuerdo a los valores acordados, convertidos a pesos chilenos según valor de la Unidad de Fomento correspondiente al día de emisión de la factura.

La facturación se realizará mensualmente asociada a los hitos detallada en la tabla adjunta.

Hitos
Mesa de ayuda 5 x 8 Soporte
Mantenión Correctiva
Horas Servicio Coordinación, planificación y seguimiento

**En caso de Haber utilizado horas adicionales, se deberá indicar con detalle su utilización, previa aprobación de parte de Fonasa.**

El Oferente seleccionado sólo podrá emitir la factura una vez que el Administrador del Acuerdo Complementario de FONASA haya dado visto bueno al Informe de detalle de las horas hombres efectivamente ejecutados y en concordancia de los entregables definidos para cada Hito.

En el caso de aumento o disminución de servicios, las horas deberán facturarse al mismo valor de lo ofertado y acordado.

#### 6.2 INFORMES DE RECEPCIÓN CONFORME DE LOS SERVICIOS

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir al término de cada mes, un Informe de Gestión Operativa (incidentes-requerimientos), que se entregará en forma electrónica señalada el punto 3, de las Especificaciones Técnicas.

Para la mantención correctiva, las horas adicionales a los servicios indicados y las horas de servicio de coordinación, planificación y seguimiento se deberá indicar detalladamente las HH utilizadas.

Además, debe cumplir con exigido en las letras a) y b) del numeral 10 de las Especificaciones Técnicas:

Los perfiles y profesionales deben estar disponibles para la prestación de los servicios en FONASA desde el día señalado en el N° 10 de las especificaciones administrativas de ésta intención de

El proveedor seleccionado debe entregar a todo evento y en forma mensual la asistencia prevista de sus recursos, indicando si corresponde, posibles ausencias contempladas dentro del periodo. En el caso que se contemplen ausencias, el proveedor, en cada caso, debe proponer el el reemplazo.

Presentado el informe, el plazo que tendrá el Fondo para efectuar reparos u observaciones técnicas o administrativas será de diez días hábiles, contados desde la recepción del informe señalado. 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 o aclarado las observaciones formuladas por el Fondo, éste otorgará su conformidad dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes y el proveedor procederá a ingresar y presentar la factura en el sistema que utilizará Fonasa para estos fines y que comunicará al proveedor seleccionado.

### **6.3. PAGO**

El pago se realizará mensualmente de acuerdo a lo señalado en el punto 6.1 de Facturación de las bases que regularon este proceso de Gran Compra.

El pago será efectuado dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha de presentación de la Factura o DTE deben ser enviados al siguiente correo de transferencia publicado en la Página Web del SII: intercambio@fonasa.cl

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

Además, es requisito para el pago que los perfiles y profesionales deben estar disponibles para la prestación de los servicios en FONASA desde el plazo señalado en el N° 10 de las especificaciones administrativas de ésta intención de compra.

Si la facturación 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 8 días corridos, para reclamar del contenido de la factura.

### **6.5. CESIÓN DE CRÉDITOS**

El proveedor deberá informar a FONASA oportunamente, si va a ceder el crédito que emanen del acuerdo complementario, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.983, informando el nombre, RUT y dirección del cesionario del crédito.

## **7 OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL PROVEEDOR SELECCIONADO**

El proveedor seleccionado deberá cumplir estrictamente con las normas laborales y previsionales que regulen su actividad y calidad de empleador, razón por la que todos los trabajadores dependientes del proveedor seleccionado no tendrán ninguna relación o vínculo laboral con FONASA.

El proveedor seleccionado no debe registrar 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 acuerdo complementario deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el proveedor seleccionado acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del acuerdo complementario, con un máximo de seis meses. De lo contrario, será causal de término anticipado, según lo indicado en el punto 10.14, n° viii del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que regula la licitación ID: 2239-3-LP15.

El Fondo Nacional de Salud tendrá la facultad de exigir al proveedor seleccionado que acredite mediante documentos fidedignos el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores. Asimismo, se exigirá la acreditación señalada respecto de las obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. En el caso de que éstos no acredite el cumplimiento fiel, oportuno e íntegro de dichas obligaciones, el Fondo podrá descontar los dineros adeudados a sus trabajadores y pagárselo a éstos o a la institución previsional acreedora, conforme a lo establecido en el Código del Trabajo y, previo al pago de las facturas.

Todo personal que contrate el proveedor seleccionado y cuya dependencia sea directa, con motivo de la ejecución de los servicios materia del presente proceso, no podrá tener en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia con el Fondo sino que exclusivamente con el proveedor seleccionado. En todo caso, cualquiera sea el tipo de vínculo laboral, el ejecutor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del respectivo acuerdo complementario suscrito con el Fondo Nacional de Salud.

Sin perjuicio de lo anterior y, cada vez que el Fondo lo requiera, el proveedor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éste último le corresponda a sus trabajadores.

El incumplimiento de las obligaciones laborales y/o previsionales respecto de sus trabajadores será estimado como incumplimiento grave al acuerdo complementario y faculta al Fondo a poner término anticipado al acuerdo complementario. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo N°183-C del Código del Trabajo.

## 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 **10%** del monto total, cuya glosa debe indicar **"SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"** y cuyo vencimiento debe exceder en 60 días hábiles al término de la vigencia del acuerdo complementario.

Esta garantía debe ser entregada dentro del plazo máximo de 7 días hábiles contados desde la fecha de selección de oferta en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

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 el Subdpto. 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 AUMENTO O DISMINUCIÓN DE SERVICIOS

FONASA podrá requerir al oferente seleccionado, la prestación de servicios adicionales al Acuerdo Complementario, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del monto total del Acuerdo Complementario original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. El aumento del precio deberá formalizarse a través de la modificación del Aumento del Acuerdo Complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución.

Por otra parte, según las necesidades de FONASA y la continuidad de los proyectos tecnológicos objeto de esta Gran Compra, el monto total del Acuerdo Complementario podrá disminuir en igual porcentaje y deberá formalizarse a través de la modificación de la Disminución del Acuerdo Complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución.

El oferente seleccionado deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas del Aumento del monto del Acuerdo Complementario, debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel Cumplimiento, tomada a la vista, en carácter irrevocable, y extendida a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto equivalente al 10% del valor total del Aumento del Acuerdo Complementario, cuya glosa debe indicar **"SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"** y cuyo vencimiento debe exceder en 60 días hábiles al término de la vigencia del acuerdo complementario.

## 10 VIGENCIA DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

El Acuerdo Complementario tendrá una duración total de 12 meses a contar de la total tramitación de la resolución que lo apruebe. Sin perjuicio que, por razones de buen servicio, el proveedor seleccionado puede comenzar a prestar los servicios desde la suscripción del acuerdo complementario previa comunicación por escrito del Administrador del Acuerdo Complementario, indicando la fecha de inicio.

Con todo, el primer pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio y contra entrega conforme de los servicios solicitados por Fonasa.

En el evento de poner término anticipado de alguno de los servicios, estos se dejarán de facturar y pagarse al mes siguiente de la notificación.

## 11 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.

## 12. MULTAS

El proveedor seleccionado podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los **“SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW”**, en lo que le sea aplicable, según el N° 10.12 “Medidas frente a incumplimientos” de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que establece multas y su procedimiento de aplicación.

Concepto de Multa	Condición	Multa
SLA de 1era Respuesta	Retraso en la primera respuesta de toma de conocimiento respecto a un requerimiento de servicios actualmente prestado o bien de servicios de garantías de software	0,5 UF por cada hora hábil de atraso, con un tope de 10% de la facturación neta del mes en cuestión
Incumplimiento de Hitos	Incumplimiento de Hitos	1% por día de retraso respecto del pago del hito comprometido, con un tope de un 10%. Si el incumplimiento corresponde al hito final del proyecto el tope de la multa podrá ser el 20% del pago del último hito.
Calidad	No cumplimiento con el 100% de los requerimientos funcionales definidos	20% del pago por el desarrollo, en caso que el software desarrollado no cumpla con el 100% de los requerimientos funcionales definidos en el alcance de proyecto

## 13. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS

El procedimiento para la aplicación de las multas, se realizara según lo estipulado en el N° 10.12 Sanciones y Multas (Procedimiento para la aplicación de las multas) de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-3-LP15.

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta a FONASA para hacer efectivo el cobro de la garantía de fiel cumplimiento del 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.

## 14. SUBCONTRATACIÓN

Corresponderá al Fondo Nacional de Salud calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada por el proveedor, en consideración a lo indicado en el punto 10.11 Subcontratación del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que regulo la licitación ID: 2239-3-LP15.

Con todo, la subcontratación que se permita, sólo podrá realizarse siempre y cuando el subcontratista cumpla con las características profesionales iguales o superiores a los estándares de los perfiles declarados por el proveedor seleccionado al momento de la oferta y que fueron objeto de la evaluación.

## 15. TÉRMINO ANTICIPADO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

El término de anticipado del Acuerdo Complementario, se realizará según lo estipulado en el N° 10.14 Término Anticipado del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-3-LP15.

Tratándose de causas imputables al proveedor se hará efectiva el cobro de la garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario.

## II. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### 1. Objetivo

FONASA requiere la contratación del Soporte Operacional 5x8 para los sistemas actuales de Right Now correspondientes a Ley Ricarte Soto y "Validación y Pago" relacionado a los procesos Segundo prestador, Camas GRD y Ley de Urgencia, que consiste fundamentalmente, en resolver los problemas que se presenten en la operación y producción, de los procesos mencionados.

Fonasa cuenta con un Soporte nivel 1, que trabaja 7x24 para la mayoría de sus sistemas, por lo cual, será éste quien canalice los requerimientos y derive aquellos relacionados al Sistema Right Now al oferente adjudicado, que será de nivel 2, funcionando 5x8, el deberá contar con un punto único de contacto para la gestión de las derivaciones.

### 2. Especificaciones de Niveles de Servicio

Niveles de Servicio (SLA): Corresponde a los tiempos pactados, para reaccionar, derivar, atender incidentes y requerimientos. El SLA para el Punto único de Atención deberá tener un tiempo máximo de 10 minutos para la primera atención.

El SLA Mesa de Ayuda de Gestión de Incidentes y/o requerimientos debe ser el siguiente:

SLA	1era respuesta	Inicio Evaluación	Inicio construcción	Cierre construcción
Incidentes (severidad 1 ó 2)	1 horas hábiles	+ 2 horas hábiles	+ 3 horas hábiles	
Requerimientos/Mantención Correctiva (severidad 1 ó 2)	1 horas hábiles	+ 1 horas hábiles (*)		Cumplimiento de estimación

(\*): la evaluación no puede durar más de 8 horas hábiles

Clasificación de las Solicitudes:

Clasificación de Tickets:	Descripción:
<b>Incidentes severidad 1</b>	Corresponden a caída de servicio, no disponibilidad de alguna funcionalidad del sistema, impedimento de continuar el flujo o errores invalidantes del sistema
<b>Incidentes severidad 2</b>	Corresponden a otros tipos de errores del sistema
<b>Requerimientos/ Mantención Correctiva severidad 1 ó 2</b>	Corresponden a nuevos requerimientos o mejoras urgentes de implementar, dado el impacto que generará en el negocio del cliente.

### 3. Informe de Gestión Operativa (incidentes-requerimientos)

El servicio de Soporte contempla la entrega de un informe mensual que se entregará en forma electrónica que contempla la siguiente información:

- Número de Solicitudes recibidos
- Número de Solicitudes resueltos
- Número de Solicitudes pendientes
- Origen del Ticket. (proceso relacionado)
- Tiempos
- Estado del ticket (Asignado, pendiente, solucionado, cerrado.)
- Detalle de las horas adicionales a los sevicios indicados

Se deberá entregar un informe que debe contar con al menos la siguiente información:

- N° ticket
- Tipo de incidencia
- Descripción
- Solicitante
- Fecha y hora 1° respuesta (A)
- Fecha y hora inicio evaluación (B)
- Diferencia entre A y B
- Fecha inicio construcción (C)
- Diferencia entre B y C
- Fecha cierre construcción (D)
- Diferencia entre C y D

Este reporte podrá ser modificado entre las partes, y se deberá contar con la evidencia de la solución.

#### 4. Alcances

- Punto Unico de Contacto (PUC) para la gestión de las derivaciones.
- Gestión de incidentes y/o requerimientos y/o Mantenimiento correctiva: Desde 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes. 5 x 8.
- Se deberá efectuar al menos una reunión semanal de coordinación y planificación, donde se informe la gestión y avance de las incidencias y mantenimientos
- La gestión de mesa de ayuda considera: Carga prestaciones, licitaciones, ajustes de tecnologías, prestaciones adicionales
  - Generación y modificación de reportes a medida
  - Corrección de grupos de pago
  - Carga prestadores en sistema
  - Asociación de facturas a grupos de pago
  - Desagrupación de grupos de pago
  - Rollback de casos
  - Modificación de casos
  - Responder consultas de negocio
  - Apoyo a explotación
  - Análisis de casos particulares
  - Resolución de incidencias tanto de consola como de portal del prestador (custhelp)
  - Gestión y corrección relacionadas con las integraciones con otros sistemas.
  - Correcciones de datos mal ingresados
  - Creación de distribuciones de tratamientos
  - Reporte de integraciones que considere las respuestas fallidas
- Dentro del servicio se debe considerar un total mínimo de veinte (20) horas para las reuniones de planificación, revisión y priorización de tickets coordinado con Fonasa.
- El servicio debe considerar un total de 100 horas mensuales de mantenimiento correctiva, en caso de requerir más horas, estas tendrán un valor unitario, y deben ser aprobadas por Fonasa para ser ejecutadas.
- Las 100 horas de mantenimiento correctiva tendrán una acumulación máxima de tres meses.
- Se contemplan, como gestiones adicionales solicitadas y autorizadas por FONASA, Actividades de Upgrade y capacitación al valor de la Hora Adicional.
  - Validación de portal fonasa.custhelp.com y código PHP
  - Ejecución de pruebas In Motion en ambiente clonado
  - Creación de casos para pruebas In Motion y soporte interno
  - Solicitudes de Fonasa: creación de credenciales y casos, reuniones de gestión, seguimiento.

#### 5. Proceso de Gestión de Solicitudes

El proceso de Gestión de solicitudes debe considerar al menos las siguientes acciones o etapas:

Item	SLA	Acción	Descripción
1		SOLICITUD	El Usuario realiza una Solicitud de Servicio a la mesa de Ayuda de Fonasa, nivel 1, quien derivará al proveedor nivel 2 (de esta gran compra) o a través de los Canales de Comunicación establecidos.
2	5 min	ATENCION	La atención comprende 4 fases consecutivas que debe seguir el <b>PUC</b> : Verificación, Clasificación, Priorización y Registro. <b>Clasificación:</b> La clasificación parte por identificar el tipo de solicitud, que en este caso es Incidente. (Nivel 2) <b>Priorización:</b> La priorización corresponde a la etapa dentro del cual el PUC en base a la Urgencia e Impacto se determina la prioridad del incidente dentro de las solicitudes registradas. <b>Registro:</b> El PUC responde dando la Primera respuesta de atención al usuario e indicando que se ha recibido su solicitud y que se le asignará a la Mesa de Ayuda.
3		ASIGNACION	<b>La Mesa de Ayuda</b> , hace Acuso de recibo. Esto significa que está habilitado para atender el ticket e informa al usuario.
			Si la Mesa de Ayuda determina que el incidente requiere de un desarrollo correctivo (Mantenimiento

4	10	PRIMER ESCALAMIENTO	Correctiva) procederá a asignar el ticket de atención al equipo Soporte de Aplicaciones. Si la mesa de Ayuda determina que la solicitud es un control de cambio o un nuevo desarrollo, escalará al Soporte de Aplicaciones de acuerdo con la retención a la Base de Conocimientos de la organización para verificar si el incidente es un error conocido o si se ha presentado antes alguna situación similar de la cual reutilizar el conocimiento para desarrollar el <b>Diagnóstico y Plan de Acción</b> .
5		SEGUNDO ESCALAMIENTO	Una vez finalizado el <b>Plan de Acción</b> se informa del término al Usuario para su Conformidad y a la mesa de Ayuda nivel 1 para su cierre. El ticket es <b>CERRADO</b> .
6		CIERRE	

## 6. Servicios Requeridos

La oferta técnica debe estar conformada por la Certificación de Proveedores y Experiencia en Proyectos para “**SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**” que el proveedor pondrá a disposición de FONASA para la prestación de los servicios.

### 6.1 Perfiles solicitados:

Nombre de Requerimiento	Perfiles	Descripción de Requerimiento
<b>Gestión de Proyectos</b>	Jefe de proyecto Sénior	Gestionar los requerimientos de información para especificar mediante modelos, ya sea PMI, casos de uso o maquetas que permitan lograr definir los objetivos generales y específicos.
<b>Analistas funcional</b>	Analista funcional sénior	Apoyar en el análisis funcional de los errores del sistemas, y nuevos requerimientos o mejoras urgentes.
<b>Desarrollador</b>	Desarrollador.NET sénior	Realizar desarrollo de requerimientos tanto en portal web como en Consola de RightNow.

### 6.2 Características de los servicios a desarrollar por perfil y profesional informático:

El oferente debe ofertar las horas requeridas totales por mes, según el perfil de la siguiente tabla en base a lo señalado en la oferta económica del punto 3.1 de las Especificaciones Administrativas y los SLA definidos en el punto n°5 de las especificaciones técnicas, “Proceso de gestión de Solicitudes” y punto n°12 MULTAS de las especificaciones administrativas:

N°	ID Perfil	Descripción	Horas/Mes	Horas / 12 meses
1	1155014	Jefe de Proyecto Sénior	80	960
2	1155038	Analista Funcional	160	1920
3	1155134	Desarrollador Senior	100	1200

### 6.3 Requerimientos Obligatorios de la prestación de servicio y no Evaluables (Requisitos Mínimos)

- La empresa debe poseer el certificado otorgado por Oracle “Oracle RightNow Cloud Service Specialization”.
- El equipo de trabajo debe poseer al menos dos certificados técnicos de “Oracle RightNow Cloud Service, Certified Implementation Specialist”.

En caso de que el oferente no cumpla con alguno de estos requisitos mínimos, su oferta será **declarada inadmisibile**.

## 7. Monitoreo de aplicaciones y plataforma

El Soporte operacional, deberá considerar el monitoreo que permita conocer los eventos y el estado de las variables críticas a nivel del estado de la Plataforma Right Now. Se deberá visualizar la consola nativa y/o log de cada componente de la plataforma.

En caso de existir una variable o medición fuera de los rangos estándares o normales definidos, se deberá realizar un diagnóstico del punto de falla, para luego aplicar un procedimiento de contingencia apropiado, el cual debe incluir las siguientes acciones:

- Reinicio de servicios
- Terminación de sesiones
- Reasignación de tareas
- Reinicio de servicios

El monitoreo deberá ser realizado de forma periódica dentro del día, o a petición de Fonasa.

Toda actividad deberá quedar registrada en una bitácora de operación, incluyendo las acciones realizadas para regularizar el rendimiento de la plataforma, la cual deberá ser informada mensualmente como un informe a Fonasa.

## 8. Servidor Intermedio

El adjudicado debe migrar las aplicaciones contenidas en un servidor que actúa como gateway entre Right Now y aplicaciones de terceros, ya sea Fonasa, Minsal, Cenabast, Banco, etc.

- La tecnología con la cual opera el Servidor Intermedio es la siguiente:
- Software del Servidor Intermedio: Servidor Linux (Red Hat enterprise 7), Java 8, Servidor de Aplicaciones Glassfish 3.1.11.
- La BBDD es un servidor dedicado que opera con MySQL RDS (alta disponibilidad).
- Actualmente existen 2 ambientes oficiales (de test y producción).
- Los servidores son Cloud (de Amazon).
- En estos servidores operan todos los WS de los Proyectos "Validación y Pago" y Ley Ricarte Soto.

## 9. Consideraciones de la Oferta

La selección de la oferta será para un sólo proveedor que cumpla con todas las condiciones señaladas en ésta intención de compra.

## 10. Consideraciones de la Prestación del servicio

a) Los perfiles y profesionales deben estar disponibles para la prestación de los servicios en FONASA desde el plazo señalado en el N° 10 de las especificaciones administrativas de ésta intención de compra.

b) El proveedor seleccionado debe entregar a todo evento y en forma mensual la asistencia prevista de sus recursos, indicando si corresponde, posibles ausencias contempladas dentro del periodo. En el caso que se contemplen ausencias, el proveedor, en cada caso, debe proponer el reemplazo.

c) En caso de requerir un periodo de entrenamiento debido al reemplazo de un integrante del equipo de trabajo, este será de cargo del proveedor.

d) Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir al término de cada mes, un Informe de Gestión Operativa (incidentes-requerimientos), que se entregará en forma electrónica señalada el punto 3, de las Especificaciones Técnicas.

e) Para la mantención correctiva, las horas adicionales a los servicios indicados y las horas de servicio de coordinación, planificación y seguimiento se deberá indicar detalladamente las HH utilizadas.

## 11. Desarrollo e implementación actual

Actualmente, el sistema de Right Now cuenta con 2 sistemas: Ricarte Soto y "Validación y Pago", éste último considera los procesos de Segundo Proveedor, camas GRD y Ley de Urgencia. Ambos se encuentran desarrollados e implementados sobre la herramienta Oracle RightNow, dentro de la cual se han levantado los flujos de trabajo que soportan la ejecución de dichos sistemas, de manera de entregar a los involucrados una plataforma unificada para su utilización.

### Arquitectura de plataforma:

Desde el año 2015, Fonasa ha levantado procesos de validación y pago independientes de la Ley Ricarte Soto, que se encuentran en la plataforma Oracle RightNow.

Dichos flujos se encuentran en una interfaz independiente, **pero bajo la misma instancia**, por lo que se comparten componentes tales como la BBDD propia de Oracle RightNow y el funcionamiento del servidor intermedio.

A continuación, se muestran las integraciones involucradas con otros aplicativos e instituciones, las cuales no pueden ser afectadas.

**VER**

**FIGURA N°1**

**(DOCUMENTO RESUMEN FIGURAS)**

La arquitectura de sistema RightNow correspondiente a la implementación de la Ley Ricarte Soto, posee los siguientes componentes.

**VER**

**FIGURA N°2**

**(DOCUMENTO RESUMEN FIGURAS)**

Asimismo, para la integración con Cenabast, el modelo contempla el uso de un servidor intermedio, el cual dispone de los servicios específicos de conexión con CENABAST y se conecta directamente con la API de Oracle RightNow Services Cloud.

**VER**

**FIGURA N°3**

**(DOCUMENTO RESUMEN FIGURAS)**

Como complemento, dicho servidor intermedio además tiene como función la generación de todo documento PDF que genera la plataforma según los flujos de procesos establecidos y el componente de validación de pagos mediante tarjetas de coordenadas.

El Sistema de "Validación y Pago" se compone de la siguiente forma:

**VER**

**FIGURA N°4**

**(DOCUMENTO RESUMEN FIGURAS)**

También considera como complemento al servidor intermedio para las integraciones con los demás sistemas y el componente de validación de pagos mediante el uso de tarjetas de coordenadas.

### **Descripción General de las Integraciones:**

El sistema Ley Ricarte Soto implementado en RightNow se integra con otros sistemas de Fonasa. Estas integraciones son las siguientes:

- **Servicio para almacenar campos no condicionales de sospecha fundada:** Al momento de generar la sospecha fundada, guarda información descriptiva de la enfermedad.
- **Servicio de generación de PDF:** Se utiliza para generar un PDF con todos los datos ingresados en la sospecha fundada y es adjuntado al caso del paciente registrado en RightNow.
- **Visualización de campos no condicionales:** Utilizado para recuperar información almacenada a través del primer servicio descrito anteriormente.
- **Creación de sospecha fundada:** Invocado por la plataforma de las clínicas para poder generar solicitudes de Sospecha Fundada en RightNow.
- **Servicio de programación anual:** Servicio consumido por RightNow para solicitar los medicamentos que serán utilizados durante el periodo de un año, junto con sus cantidades.
- **Solicitud de distribución:** Servicio consumido por RightNow para entregar los medicamentos a los establecimientos para un mes determinado.
- **Servicio de adjudicación:** Servicio consumido por Cenabast para informar los datos del proceso de compra entre Cenabast y sus proveedores.
- **Confirmación de solicitud de distribución:** Servicio consumido por Cenabast para informar la fecha estimada de entrega de los medicamentos posterior a la solicitud de distribución.
- **Servicio de entrega efectiva:** Servicio consumido por Cenabast para informar la entrega del medicamento en el establecimiento correspondiente a un caso determinado.
- **Servicio de guía de despacho:** Servicio consumido por Cenabast para informar la URL de la guía de despacho del proveedor, firmada por el establecimiento.
- **Servicio de datos de facturación de proveedores:** Servicio consumido por Cenabast para informar los datos asociados a la facturación de un proveedor a Cenabast asociado a un caso determinado.
- **Servicio de pago a proveedor:** Servicio consumido por Cenabast para informar la fecha de pago al proveedor, asociado a un caso determinado.

El sistema Validación y Pago para los 3 procesos (Segundo Prestador, Camas GRD, Ley de Urgencia) implementado en RightNow se integra con otros sistemas de Fonasa. Estas integraciones son las siguientes:

### **Proceso Segundo Prestador:**

- **Servicio de solicitud Segundo Prestador:** Servicio para solicitar que un paciente con un reclamo GES se otorgue un segundo prestador.
- **Servicio para anular un reclamo:** Servicio para dejar sin efecto un reclamo GES
- **Servicio de cierre de un reclamo:** Servicio para finalizar un reclamo GES
- **Servicio de resolicitar:** Servicio que permite volver a solicitar un segundo prestador para el mismo reclamo GES
- **Servicio Asigna prestador:** Se informa a sistema Back, el Prestador asignado.
- **Servicio Sincroniza:** Corresponde al equivalente de cierre de un caso en el Back. RightNow informa la aceptación de un caso.

### **Proceso Camas GRD:**

- **Servicio de creación de caso:** Crea un caso GRD en RightNow proveniente del sistema UGCC
- **Servicio para cambio de cama:** Servicio que registra los cambios de cama de un paciente
- **Servicio de egreso/Cierre de caso:** Servicio que registra el egreso y cierre de un paciente desde un prestador privado

### **Proceso ley de Urgencia:**

- **Servicio para la creación de casos:** Servicio que crea el caso en Right Now, una vez que es registrada la creación en el Sistema de la UGCC (unidad de Gestión de camas críticas del Ministerio de Salud).
- **Servicio para el cierre de casos:** Servicio que el cierre de un caso creado en Right Now, una vez que es registrado el egreso o cierre en el Sistema de la UGCC (unidad de Gestión de camas críticas del Ministerio de Salud).
- **SFTP ProInfo:** RightNow deposita la información de Programa Médico, Prestaciones y Bonos PAE en un repositorio SFTP disponibilizado para ello, con lo cual ProInfo realiza validaciones en su sistema y solicita la factura emitida por el Prestador al sistema GDT (Gestor de Documentos Tributarios) de Fonasa. Además, ProInfo envía nómina de pago de casos de pacientes al Banco BBVA y envía a RightNow el Ok del envío a pago al Banco.
- **Servicio con Sistema de Ventas:** Las prestaciones y las cantidades con las cuales el Sistema de Ventas envía a RightNow el Programa Médico, las Prestaciones y los Bonos PAE para que el prestador en RightNow pueda liquidar los casos, específicamente la parte de estabilización.

**Integraciones transversales a todos los procesos:**

- **Servicio de Gestor Documental Tributario:** Para emisión, validación y envío a RightNow de la factura emitida por el prestador para las autorizaciones de pago que deben realizar a los Prestadores Privados por los servicios médicos prestados a afiliados Fonasa.
- **Servicio de pago por parte del Banco:** Servicio que permite el envío de nominas de pago al banco, para su posterior pago a un grupo de casos asociados a un prestador.
- **Servicio de consulta de estado de pago:** Servicio que permite consultar si un grupo de pago ya fue pagado por el banco.

**Tarjeta de coordenadas****Validador de Tarjetas de coordenadas**

Se implementó una funcionalidad para los 2 Proyectos: Ley Ricarte Soto y "Validación y Pago", que consiste en una tarjeta de coordenadas similar a las utilizadas por las instituciones bancarias.

Para ello se implementó un AddIn, el cual utiliza un webservice provisto por la capa de integración.

El addin solicita 3 coordenadas (A-H, 1-5) al usuario y utiliza el id del usuario Fonasa registrado en RightNow para llamar al webservice de integración RightNow e invoca al método Validar Coordenadas. Si el resultado es correcto, se cambia el estado del incidente a "Validado" dependiendo de quien realiza la validación y en qué punto del flujo.

Este AddIn también reside en el Servidor Intermedio (Amazon). Como se menciona anteriormente, la tarjeta de coordenadas es utilizada en los 2 Proyectos, para aquellos perfiles de usuario de la Consola RightNow que autorizan casos de pacientes y/o pagos que Fonasa debe realizar a los Prestadores Privados por los servicios médicos prestados a afiliados de Fonasa.

**ANEXO A**

**CERTIFICACIONES PROVEEDOR**  
**GRAN COMPRA**  
**"SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"**

**Certificaciones de la Empresa:**

N°	Certificado	Nombre del Certificado
1	Certificado 1	
2	Certificado 2	
3	Certificado 3	
4	Certificado 4	
5	Certificado 5	
6	Certificado N + 1	

**Perfiles:**

Certificaciones	Cumple	No Cumple

**Certificado "Oracle RightNow Cloud Service Specialization":**

Certificaciones	Cumple	No Cumple
"Oracle RightNow Cloud Service Specialization" (De la empresa)		

**Identificación del Oferente:**

Oferente	
Nombre persona natural o	
nombre Representante Legal	
Firma	
Fecha	

**IMPORTANTE:**

Tal como se establece en el 9.2 de las Bases del Convenio Marco que regula este proceso, las Certificaciones serán contabilizadas de acuerdo a la cantidad de certificados entregados. Por ejemplo, si el proveedor tiene 3 certificaciones, pero sólo entrega una certificación, se contabilizará sólo 1 certificación.

**ANEXO B****PRECIO****GRAN COMPRA  
"SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"**

Para el llenado de la tabla, el oferente deberá indicar las horas requeridas totales por mes y su valor, según el perfil solicitado y considerando a lo señalado en la oferta económica del punto 3.1 de las Especificaciones Administrativas y los SLA definidos en el punto 5 de las especificaciones técnicas, "Proceso de gestión de Solicitudes" y punto 11 "Multas" de las especificaciones administrativas:

**Considerar los valores de cada ítems en UF.**

ID	Categoría de Producto	Cantidad Horas mes Requeridas	Cantidad Horas Total Período (cantidad de horas mes x 12 meses)	Precio en UF/Hora	Precio Total del Servicio (Cantidad Horas Total Período x Precio en UF/HORA) UF
1155014	1. JEFE DE PROYECTO - SENIOR VALOR HORA HABIL	80	960		
1155038	2. ANALISTA FUNCIONAL - SENIOR VALOR HORA HABIL	160	1920		
1155134	3. DESARROLLADOR - .NET SENIOR VALOR HORA HABIL	100	1200		
<b>Valor Total del Acuerdo Complementario (suma de la columna Precio Total del Servicio)</b>					UF .....



**Identificación del Oferente:**

<b>Oferente</b>	
<b>Nombre persona natural o nombre Representante Legal</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	

**ANEXO C**

**DECLARACIÓN JURADA DE EXPERIENCIA DE LA EMPRESA**

**GRAN COMPRA  
"SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"**

N° Experiencia	Nombre Proyecto/Servicio	Descripción Experiencia	Empresa/Cliente	Experiencia	Año (Inicio-Termino)	Datos de Contacto (Mail y teléfono)
				Sector Público y Salud en Plataforma SaaS Oracle RighthNow Cloud Service		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

En la evaluación solo se consideraran aquellos proyectos que tengan relación con el Sector Público y Salud.

Para que cada uno de los proyectos sea evaluado, debe acompañar el **Anexo D** "Certificado de Implementación Exitosa".

**Identificación del Oferente:**

<b>Oferente</b>	
<b>Nombre persona natural o nombre Representante Legal</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	

**ANEXO D**

**CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN EXITOSA**

**GRAN COMPRA  
"SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"**

El firmante, en su calidad de cliente de la empresa oferente del convenio marco de perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos, (***razón social empresa o persona natural, según corresponda***), (***rut empresa o persona natural, según corresponda***), certifica que realizó el desarrollo o participó en el proyecto de software que a continuación se indica, el cual tuvo una implementación exitosa, es decir, cumplió en tiempo y conforme a lo solicitado.

<b>NOMBRE DEL DESARROLLO DEL SOFTWARE</b>	
<b>URL DEL SISTEMA IMPLEMENTADO (*)</b>	
<b>NOMBRE DEL ORGANISMO CONTRATANTE</b>	
<b>RUT DEL ORGANISMO CONTRATANTE</b>	
<b>NOMBRE DEL FUNCIONARIO</b>	
<b>RUT DEL FUNCIONARIO</b>	
<b>CARGO DEL FUNCIONARIO</b>	
<b>FONO, E-MAIL, CIUDAD DEL FUNCIONARIO</b>	
<b>FIRMA DEL FUNCIONARIO</b>	
<b>FECHA</b>	

(\*) Indicar solamente en caso de que tenga URL pública.

**Identificación del Oferente:**

<b>Oferente</b>	
<b>Nombre persona natural o nombre Representante Legal</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	

**ANEXO E  
DECLARACIÓN JURADA**

**GRAN COMPRA  
“SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW”**

Yo,..... Rut: ..... , en mi calidad de Representante Legal de la empresa ....., declaro:

1. Que ninguno de nuestros socios, es un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, hoy refundida en el DFL 1/19653 de Ministerio secretaría general de la Presidencia del año 2000, ni es socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tienen participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o sus parientes sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. Que la empresa que represento no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la
3. Que la empresa que represento no ha sido condenada por delitos concursales, establecidos en el Código penal (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el
4. Que la empresa que represento no ha incurrido en las conductas previstas por la Ley N°20.393, en los artículos 8 y 10, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que

**Oferente**

<b>Nombre persona natural o nombre Representante Legal</b>	
<b>Firma</b>	
<b>Fecha</b>	

**ANEXO N°F  
CALENDARIO GENERAL  
GRAN COMPRA  
“SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW”**

<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
día 1	1. Publicación de la Gran Compra en el sitio <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> y Realización de invitación a los oferentes
Hasta el día 10 hábil posterior a la fecha de publicación	2. Recepción Electrónica de Propuestas
día 11 hábil posterior a la fecha de publicación	3. Apertura electrónica de las ofertas, validando los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, de conformidad a lo dispuesto en las bases
día 16 hábil posterior a la fecha de publicación	4. Comunicación del resultado del proceso, mediante la publicación de la Resolución que seleccione la oferta o la declare desierta
día 7 hábil posterior a la notificación de la selección del proveedor	5. Entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario  (Está garantía debe ser entregada dentro del plazo máximo de 7 días hábiles contados de la fecha de la notificación de la selección de la oferta)
día 10 hábil posterior al envío del acuerdo a la	6. Firma de Acuerdo Complementario por parte del proveedor

firma del proveedor	
---------------------	--

**2° APRUÉBESE, el siguiente formato de acuerdo complementario:**

## ACUERDO COMPLEMENTARIO

### “SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW”

ENTRE

FONDO NACIONAL DE SALUD

Y

< **PROVEEDOR** >

En Santiago de Chile, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2018, entre el **FONDO NACIONAL DE SALUD**, persona jurídica de Derecho Público, creado por Decreto Ley N°2.763 de 1979, hoy refundido en el Libro I del DFL N°1 de 2005, del Ministerio de Salud, RUT N°61.603.000-0, representado legalmente por su Director Nacional, don \_\_\_\_\_, cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Monjitas N° 665, comuna de Santiago, en adelante **FONASA**; y la sociedad \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_, representada por, don \_\_\_\_\_, cédula nacional de identidad N° \_\_\_\_\_, todos con domicilio en esta ciudad, en calle \_\_\_\_\_, N° \_\_\_\_\_, comuna de \_\_\_\_\_, en adelante “el proveedor”, o “la empresa”; han convenido la celebración del siguiente Acuerdo Complementario asociada a la Gran Compra ID....., respecto del convenio marco N°2239-3-LP15 de “Perfiles para el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos”, suscrito entre la Dirección de Compras y Contratación Pública y la empresa.

#### **PRIMERO: ANTECEDENTES**

El Fondo Nacional de Salud invitó a todos los proveedores que tienen adjudicado el convenio marco ID N°2239-3-LP15, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, a la intención de compra de los servicios detallados en la Resolución Exenta \_\_\_\_, de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2018 que autorizó la publicación del proceso Gran Compra “**SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**” para que presenten ofertas de acuerdo a los requerimientos señalados en las Especificaciones Administrativas y Técnicas de la mencionada resolución exenta.

Mediante Resolución Exenta , de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2018, el Fondo Nacional de Salud seleccionó la oferta presentada por la empresa \_\_\_\_\_, RUT N° \_\_\_\_\_ para el servicio “**SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**” en razón de haber cumplido con los requerimientos solicitados y constituyendo la oferta más conveniente a los intereses y necesidades de la institución.

#### **SEGUNDO: OBJETIVO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El presente acuerdo complementario, en adelante el Acuerdo, tiene por objeto contratar servicios de profesionales del área informática de diversos perfiles, para mantener el Soporte Operacional 5x8 para los sistemas actuales de Right Now correspondientes a Ley Ricarte Soto y “Validación y Pago” relacionado a los procesos Segundo prestador, Camas GRD y Ley de Urgencia, que consiste fundamentalmente, en resolver los problemas que se presenten en la operación y producción, de los procesos mencionados.

El Servicio de Soporte a la operación para su gestión debe considerar que existe punto único de Contacto (N1) de FONASA y que entrega atención las 24 horas del día los 365 días del año que tiene distintos canales de comunicación y escalamientos para gestionar incidentes; y la mesa de soporte de Segundo nivel de 5x8 contratada debe generar la comunicación con este punto único de contacto.

FONASA se reserva el derecho –previo al inicio del servicio o durante la vigencia del acuerdo complementario– de evaluar todos los perfiles profesionales de los miembros del equipo ofertados o que estuvieren otorgando los servicios, pudiendo solicitar el cambio si alguno de estos no satisface las necesidades de la institución. Esto será comunicado por el administrador del acuerdo complementario debiendo la empresa reemplazar dicho perfil, dentro de los primeros 5 días hábiles posterior a la notificación de la solicitud de cambio.

#### **TERCERO: ADMINISTRACIÓN DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

Para la adecuada administración, control y retroalimentación de Acuerdo Complementario, se han definido Obligaciones y Funciones específicas que las partes se obligan a cumplir, las que se encuentran debidamente detalladas en el n°2 (2.1, y 2.2) de las Especificaciones Administrativas de la Resolución Exenta \_\_\_\_, de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2018 que autorizó la publicación del proceso Gran Compra **SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**”.

Dichos Roles son los siguientes:

1. Administrador del Acuerdo Complementario (FONASA)
2. Supervisor del Proveedor

**CUARTO: MONTO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS****a) Facturación**

La facturación será efectuada de acuerdo a los valores acordados, convertidos a pesos chilenos según el cálculo de la conversión de la Unidad de Fomento correspondiente de emisión de la factura.

La facturación se realizará mensualmente asociada a los hitos detallada en la tabla adjunta.

Hitos
Mesa de ayuda 5 x 8 Soporte
Mantenimiento Correctiva
Horas Servicio Coordinación, planificación y seguimiento

**En caso de Haber utilizado horas adicionales, se deberá indicar con detalle su utilización, previa aprobación de parte de Fonasa.**

El proveedor sólo podrá emitir la factura una vez que el Administrador del Acuerdo Complementario de FONASA haya dado visto bueno al Informe de detalle de las horas hombres efectivamente ejecutados y en concordancia de los entregables definidos para cada Hito.

**b) Informes de Recepción Conforme de los Servicios**

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir al término de cada mes, un Informe de Gestión Operativa (incidentes-requerimientos), que se entregará en forma electrónica señalada el punto 3, de las Especificaciones Técnicas.

Para la mantención correctiva, las horas adicionales a los servicios indicados y las horas de servicio de coordinación, planificación y seguimiento se deberá indicar detalladamente las HH utilizadas.

Presentado el informe, el plazo que tendrá el Fondo para efectuar reparos u observaciones técnicas o administrativas será de diez días hábiles, contados desde la recepción del informe señalado. 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 o aclarado las observaciones formuladas por el Fondo, éste otorgará su conformidad dentro del plazo de los cinco días hábiles siguientes y el proveedor procederá a ingresar y presentar la factura en el sistema que utilizará Fonasa para estos fines y que comunicará al proveedor seleccionado.

**c) Pago**

El pago se realizará mensualmente de acuerdo a lo señalado en la letra anterior a) de Facturación.

El pago será efectuado dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha de presentación de la Factura o DTE deben ser enviados al siguiente correo de transferencia publicado en la Página Web del SII: intercambio@fonasa.cl

La factura deberá contar con el Visto Bueno del Administrador del Acuerdo Complementario, en señal de conformidad por los servicios prestados y tener adjunto el certificado de la Contraparte Técnica 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.

**d) 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 8 días corridos, para reclamar del contenido de la factura.

**e) Cesión de Créditos**

El proveedor deberá informar a FONASA oportunamente, si va a ceder el crédito que emanen del acuerdo complementario, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.983, informando el nombre, RUT y dirección del cesionario del crédito.

**QUINTO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

Para respaldar el íntegro, correcto y oportuno cumplimiento del Acuerdo Complementario, la Empresa entrega la Garantía de Fiel Cumplimiento, Documento N° ....., de la Institución ....., de fecha ....., emitida a la vista y de carácter irrevocable, cumpliendo 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, equivalente al 10% del monto total del Acuerdo Complementario, cuya glosa indica **"GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO SERVICIO DE SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW"** y cuyo vencimiento es la fecha ....., la cual excede en 60 días hábiles al término de la vigencia del presente Acuerdo Complementario.

Este documento garantiza las causales que dan lugar al término anticipado que se establecen en el presente 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, lo que 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.

#### **SEXTO: AUMENTO Y DISMINUCIÓN DE SERVICIOS**

FONASA podrá requerir al proveedor, la prestación de servicios adicionales al Acuerdo Complementario, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del monto total del Acuerdo Complementario original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. El aumento del precio deberá formalizarse a través de la modificación del Aumento del Acuerdo Complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución.

Por otra parte, según las necesidades de FONASA y la continuidad de los proyectos tecnológicos objeto de esta Gran Compra, el monto total del acuerdo complementario podrá disminuir en igual porcentaje y deberá formalizarse a través de la modificación de la Disminución del Acuerdo Complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución.

El proveedor deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas del Aumento del monto del Acuerdo Complementario, debiendo para tal efecto consignar una Garantía de Fiel Cumplimiento, tomada a la vista, en carácter irrevocable, y extendida a favor del Fondo Nacional de Salud, por un monto equivalente al 10% del valor total del Aumento del Acuerdo Complementario, cuya glosa debe indicar "**SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**" y cuyo vencimiento debe exceder en 60 días hábiles a la vigencia del presente acuerdo complementario.

#### **SÉPTIMO: VIGENCIA DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El Acuerdo Complementario tendrá una duración total de 12 meses a contar de la total tramitación de la resolución que lo apruebe. Sin perjuicio que, por razones de buen servicio, el proveedor seleccionado puede comenzar a prestar los servicios desde la suscripción del acuerdo complementario previa comunicación por escrito del Administrador del Acuerdo Complementario, indicando la fecha de inicio.

Con todo, el primer pago por los servicios adquiridos sólo se realizará una vez concluida la total tramitación del acto administrativo aprobatorio y contra entrega conforme de los servicios solicitados por Fonasa.

En el evento de poner término anticipado de alguno de los servicios, estos se dejarán de facturar y pagarse al mes siguiente de la notificación.

#### **OCTAVO: CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor 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 proveedor 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 proveedor 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 proveedor 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 proveedor 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.

#### **NOVENO: MULTAS Y PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS**

##### **MULTAS:**

El proveedor podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los Servicios de Configuración de los Procesos de Compra Tercer Decreto Ricarte Soto, en lo que le sea aplicable, según el N° 10.12 "Medidas frente a incumplimientos" de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que establece multas y su procedimiento de aplicación; y en lo indicado en la cláusula n°12 de la Gran Compra que reguló este proceso.

Concepto de Multa	Condición	Multa
SLA de 1era Respuesta	Retraso en la primera respuesta de toma de conocimiento respecto a un requerimiento de servicios actualmente prestado o bien de servicios de garantías de software	0,5 UF por cada hora hábil de atraso, con un tope de 10% de la facturación neta del mes en cuestión

Incumplimiento de Hitos	Incumplimiento de hitos	1% por día de retraso respecto del pago del hito comprometido, con un tope de un 10%. Si el incumplimiento corresponde al hito final del proyecto el tope de la multa podrá ser el 20% del pago del último hito.
Calidad	No cumplimiento con el 100% de los requerimientos funcionales definidos	20% del pago por el desarrollo, en caso que el software desarrollado no cumpla con el 100% de los requerimientos funcionales definidos en el alcance de proyecto

#### PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS MULTAS:

El procedimiento para la aplicación de las multas, se realizará según lo estipulado en el N° 10.12 Medidas Frente a Incumplimientos (Procedimiento para la aplicación de las multas de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-3-LP15; y a lo estipulado en la cláusula n°13 de la Gran Compra que reguló este proceso.

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta a FONASA para hacer efectivo el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del 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.

#### **DÉCIMO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El término anticipado del Acuerdo Complementario, se realizará según lo estipulado en el N° 10.14 Término Anticipado del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-3-LP15.

Tratándose de causas imputables al proveedor se hará efectiva el cobro de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario.

#### **DÉCIMO PRIMERO: SUBCONTRATACIÓN**

Corresponderá al Fondo Nacional de Salud calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada por el proveedor, en consideración a lo indicado en el punto 10.11 Subcontratación del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que reguló la licitación ID: 2239-3-LP15 y a lo dispuesto en el n°14 de las Especificaciones Administrativas de la Gran Compra de que regula este proceso contenidas en Resolución Exenta \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018, que autorizó la publicación del proceso Gran Compra "SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW".

#### **DÉCIMO SEGUNDO: OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES DEL PROVEEDOR SELECCIONADO**

El proveedor deberá cumplir estrictamente con las normas laborales y previsionales que regulen su actividad y calidad de empleador, razón por la que todos los trabajadores dependientes del proveedor seleccionado no tendrán ninguna relación o vínculo laboral con FONASA.

El proveedor no debe registrar 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 acuerdo complementario deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del acuerdo complementario, con un máximo de seis meses. De lo contrario, será causal de término anticipado, según lo indicado en el punto 10.14, n° VIII del Convenio Marco de la Resolución 10/2015, de la Dirección de Compras y Contratación Pública que regula la licitación ID: 2239-3-LP15.

El Fondo Nacional de Salud tendrá la facultad de exigir al proveedor que acredite mediante documentos fidedignos el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores. Asimismo, se exigirá la acreditación señalada respecto de las obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. En el caso de que éstos no acredite el cumplimiento fiel, oportuno e íntegro de dichas obligaciones, el Fondo podrá descontar los dineros adeudados a sus trabajadores y pagárselo a éstos o a la institución previsional acreedora, conforme a lo establecido en el Código del Trabajo y, previo al pago de las facturas.

Todo personal que contrate el proveedor y cuya dependencia sea directa, con motivo de la ejecución de los servicios materia del presente proceso, no podrá tener en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia con el Fondo sino que exclusivamente con el proveedor. En todo caso, cualquiera sea el tipo de vínculo laboral, el ejecutor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del respectivo acuerdo complementario suscrito con el Fondo Nacional de Salud.

Sin perjuicio de lo anterior y, cada vez que el Fondo lo requiera, el proveedor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éste último le corresponda a sus trabajadores.

El incumplimiento de las obligaciones laborales y/o previsionales respecto de sus trabajadores será estimado como incumplimiento grave al presente acuerdo complementario y faculta al Fondo a poner término anticipado al presente acuerdo complementario. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo N°183-C del Código del Trabajo.

#### **DÉCIMO TERCERO: INSTRUMENTOS QUE INTEGRAN Y COMPLEMENTAN LA RELACIÓN CONTRACTUAL**



En todos los aspectos atinentes al presente Acuerdo Complementario, regirá además de lo estipulado en el presente instrumento, como normal, obligatorias y complementarias, lo establecido en los siguientes documentos, los que se entienden formar parte integrante del presente acuerdo complementario para todos los efectos legales:

1. Bases de Licitación Pública del Convenio Marco ID N° 2239-3-LP15 y sus
2. Resolución Exenta, de de \_\_\_\_ de 2018, que autorizó la publicación del proceso Gran Compra “**SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**”. Gran Compra (Intención de Compra): Especificaciones Administrativas, Especificaciones Técnicas, Anexos y Modelo de Acuerdo Complementario; y sus modificaciones.
3. Oferta Técnica y Económica del proveedor seleccionado, en lo que no contravenga a las disposiciones de la Gran Compra.
4. Resolución de selección del

#### **DÉCIMO CUARTO: PRÓRROGA DE COMPETENCIA**

Para todos los efectos legales del presente Acuerdo Complementario, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción y competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### **DÉCIMO QUINTO: EJEMPLARES DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El presente Acuerdo Complementario se suscribe en tres ejemplares, quedando uno en poder de la empresa, y el resto en poder del Fondo Nacional de Salud, para su distribución.

#### **DÉCIMO SEXTO: PERSONERÍAS**

La personería de Dn. \_\_\_\_\_ para representar a FONASA en la presente contratación, consta en \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2018, del Ministerio de Salud; y la de don/doña \_\_\_\_\_, para representar a \_\_\_\_\_, consta en Escritura Pública \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, la que fue reducida a escritura pública, con fecha \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, ante el Notario Público de \_\_\_\_\_ don/ña \_\_\_\_\_

**3° PUBLÍQUESE** este documento correspondiente a las especificaciones del proceso de Gran Compra “**SOPORTE OPERACIONAL 5X8 PARA RIGHT NOW**”.

**4° REMÍTASE COPIA** de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Ofertas, señalado en el numeral 5.1 de las Especificaciones Administrativas de la presente Gran Compra.

**5° PUBLÍQUESE** en el sistema Lobby los integrantes de esta Comisión Evaluadora de Ofertas, mientras dure la Gran Compra, período comprendido desde la publicación de esta resolución en el sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y hasta la fecha de selección del proveedor o declaración de dejarse sin efecto.

**6° 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 Gran Compra en el sistema de compras y contrataciones públicas y hasta la fecha de selección del proveedor o declaración de dejarse sin efecto.

**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 o declaración de dejarse sin efecto. Dicha publicación en la Ley de Lobby, debe ser a más tardar antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**MARCELO MOSSO GOMEZ**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**FONDO NACIONAL DE SALUD**

MMG / LBR / JFD / MGI / SSM / MYV / CTV / mpl

**DISTRIBUCIÓN:**

DIVISIÓN FISCALÍA  
DPTO. DE ASESORÍA JURÍDICO ADMINISTRATIVA  
DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
DPTO. CONTABILIDAD Y TESORERIA  
DPTO. COMPRAS Y ABASTECIMIENTO  
SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY  
SUBDPTO. OFICINA DE PARTES

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en [www.fonasa.cl](http://www.fonasa.cl)

68NCMo0D

Código de Verificación

