



**FONASA NIVEL CENTRAL  
DPTO. DE GEST. DE PERSONAS, ADM. Y FINANZAS  
SUBDPTO. ADMINISTRACION  
SECCION COMPRAS Y ABASTECIMIENTO**

**RESOLUCIÓN EXENTA 4.1D N° 2241/2017**

**MAT.:** AUTORIZA PUBLICACIÓN PROCESO GRANDES COMPRAS PARA "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" PARA EL FONDO NACIONAL DE SALUD.

**SANTIAGO, 31/10/2017**

**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°46/2014 del Ministerio de Salud; la Ley N°19.886 y el D.S. 250/2004 del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta 4A/N°35 de 2016, que establece la estructura y organización interna del Fondo Nacional de Salud; la Ley N° 20.730, Ley del Lobby, Ministerio Secretaría General de la Presidencia; la Ley N°20.981, de Presupuestos del Sector Público para el año 2017; y lo señalado en la Resolución N°1600/2008, de la Contraloría General de la República, y

**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, disponer de una solución tecnológica que permitirá a FONASA mejorar la gestión de las distintas áreas, a fin de lograr una gestión eficiente y expedita de los servicios que entrega a sus Beneficiarios.
3. Que, para ello, Fonasa requiere contratar el servicio de acceso a la plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, para los ambientes de producción, desarrollo y pruebas con la finalidad de disponibilizar la información en línea para los procesos operacionales y estratégicos del fondo. En este contexto se hace imprescindible mantener la continuidad operativa de los servicios implementados y sus exigencias. Debiendo para ello renovar la plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, en modalidad de servicio por un período de 12 meses.
4. Que, el producto o servicio requerido se encuentra disponible en Convenio Marco y corresponde a una compra mayor a 1.000 UTM.
5. Que, la Licitación se realizará bajo la modalidad de Grandes Compras a través del "Convenio Marco SERVICIOS DE DATACENTER Y SERVICIOS ASOCIADOS", ID 2239-17-LP11.
6. Que, esta entidad cuenta con los recursos presupuestarios suficientes para financiar la contratación referida, por lo que dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1. Apruébense las Especificaciones Administrativas, Técnicas y anexos de Proceso Grandes Compras para el Servicio de "Renovación Oracle Right Now para la Compra de Prestaciones a Privados en Saas, cuyo texto se señala a continuación:

**I. ESPECIFICACIONES ADMINISTRATIVAS**

**RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS**

**1. INTRODUCCIÓN**

El Fondo Nacional de Salud requiere mantener la operación de los procesos de front y back office, bajo una modalidad de servicio que fueron configurados a través de una herramienta Oracle RightNow Cloud Saas, que permiten entregar altos estándares, con una configuración más corta, de modo de evitar bajar y subir ambientes y reconfigurar la herramienta.

**2. OBJETIVO**

Mantener la continuidad operativa de los servicios implementados a través de la renovar del uso plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, por intermedios de un partner de Oracle, que deberá mantener la configuración actual que tiene la plataforma indicada, sobre el mismo ambiente (instancia) del contrato actual con Oracle bajo la modalidad de servicio por un período de 12 meses

**3. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**3.1. ADMINISTRADOR y COORDINADOR DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del Acuerdo Complementario, para lo cual designará como Administrador del Acuerdo Complementario al Jefe del Departamento de Gestión de Tecnologías de Información y Procesos, o quien se designe en su representación.

Las funciones de la administración del Acuerdo Complementario incluirán, entre otras:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento del Acuerdo Complementario, la calidad de los servicios y de los plazos estipulados.
2. Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del acuerdo complementario en todos sus aspectos.
3. Supervisar el servicio y coordinar toda actividad relacionada con el desarrollo de las actividades, verificando la oportunidad, calidad del servicio contratado y el fiel cumplimiento de las labores a realizar.
4. Controlar que los servicios requeridos desde el momento de la selección de la oferta y hasta el término del servicio comprado, sean cumplidos de acuerdo a las exigencias de las especificaciones y lo ofertado.
5. Resolver y requerir el recurso de su competencia en el caso de aplicación de multas en los casos que corresponda.
6. 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 proponer en caso de incumplimiento, el término anticipado del acuerdo complementario cuando corresponda.
7. Visar el pago de la factura.

**3.2. CONTRAPARTE TÉCNICA**

Para el éxito del proyecto, se considera fundamental el trabajo y la comunicación fluida, de tal modo que, así como existirá un Administrador del Acuerdo Complementario, se definirá una contraparte técnica que hará el rol de Jefe de Proyecto, el que radicará en un funcionario dependiente del Departamento de Tecnología de la Información, quien tendrá entre otras funciones:

1. Entregar los mecanismos de contacto al momento del kick off del proyecto.
2. Recibir a conformidad los servicios esperados, planteando a los proveedores seleccionados, las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes.
3. Colaborar y asistir a los proveedores seleccionados, en el ámbito de sus competencias.
4. Autorizar por escrito adecuaciones del proyecto, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas. La comunicación entre la Contraparte Técnica y los proveedores seleccionados se hará por escrito y/o por correo electrónico.
5. Emitir los certificados técnicos de conformidad de la recepción de los productos y/o servicios solicitados.
6. Entregar a los proveedores seleccionados los detalles técnicos de los servicios solicitados y/o esperados.
7. Registrar y reportar fallas que sean detectadas, manteniendo un registro de ellas.
8. Aprobar el protocolo de seguridad interna y externa que permita mantener la integridad y confidencialidad de la información, diseñado por los proveedores seleccionados.

### 3.3 ENCARGADO TÉCNICO DEL PROVEEDOR SELECCIONADO

La empresa seleccionada designará un "Encargado Técnico" con dedicación permanente que lo representará ante FONASA para todos los efectos del servicio o entrega del producto.

Durante la ejecución del servicio, el Encargado Técnico será el interlocutor válido de la empresa seleccionada. Serán funciones de este Encargado Técnico, entre otras:

- Designar un jefe de proyecto único, responsable de la coordinación y ejecución de todas las labores comprometidas.
- Designar un equipo de trabajo.
- Entregar información de contacto para todos ellos.
- Definir un mecanismo de escalamiento para resolución de problemas.

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

### 4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

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

La categoría a la que deben postular es:

Código	Descripción	Cantidad
1029702	Software como Servicio (SAAS)Oracle Right Now TIER 3	42

#### 4.1 Consultas y Respuestas

Los participantes o proponentes podrán hacer las consultas, tanto de carácter técnico como de índole administrativa, que estimen necesarias, dentro del plazo establecido en calendario general. Las consultas y/o aclaraciones sólo se podrán formular por escrito, a través del correo electrónico [compras@fonasa.cl](mailto:compras@fonasa.cl)

El Fondo Nacional de Salud responderá las consultas y aclaraciones y podrá emitir complementos que permitan una mejor comprensión e interpretación de las bases y/o del proceso de licitación, lo que se hará adjuntando un documento resumen con las consultas y respuestas, a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y dentro del período establecido en el calendario general.

#### 4.2 Declaración Jurada

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 la 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 N°4**.

#### 4.3 Monto Estimado de la Compra

El monto del presupuesto estimado para esta compra es de UF 4.939,2.-, con IVA incluido.

Las ofertas que presenten los proponentes deben tener una vigencia mínima de 60 días corridos, a contar de la fecha del cierre de recepción de las Propuestas. En caso de existir diferencia entre el monto señalado en la oferta económica del portal y lo indicado en el **Anexo N°3**., primará el que se indica en el **Anexo N°3**.

#### 4.4 Propuesta Técnica

Se debe completar y adjuntar el anexo N° 2 describiendo las características del servicio ofertado. Estas ofertas deben cumplir con las especificaciones técnicas que se detallan en este documento.

La presentación de la documentación deberá ser firmada por el representante del oferente.

Aquellas ofertas que no adjunten la documentación solicitada al momento de entregarla, se declararán inadmisibles del proceso de gran compra y no serán consideradas en las etapas siguientes.

#### 4.5 Modificaciones

Con todo, si esta intención de compra fuere objeto de modificación, antes del cierre de recepción de ofertas se les otorgará a los oferentes el plazo máximo de 5 días corridos para la adecuación de las ofertas.

#### 4.6 Condiciones Obligatorias

Las ofertas deben cumplir con los requerimientos establecidos en el punto 6 del Convenio Marco "Instrucciones para Presentación de Ofertas". Además de los requerimientos solicitados en el numeral 2.1.1. USO DE ORACLE RIGHTNOW de las especificaciones técnicas de este documento, y de las indicaciones establecidas en este documento de lo contrario quedarán descartadas y no serán consideradas en la evaluación de las ofertas.

No obstante el Servicio considera las siguientes condiciones como obligatorias:

- Cumplir con las características indicadas en el Anexo 3 del presente documento de Grandes Compras.
- Los servicios adquiridos deben permitir la continuidad de la **actual plataforma (en la misma instancia y ambiente de la actual) Oracle Right Now** contratada por el Fondo Nacional de Salud, por un período de 12 meses adicionales.

#### 4.7 Plazo de Entrega

Plazo máximo de habilitación en Software como Servicio (Saas-horas hábiles)

Se entenderá por plazo máximo de habilitación de Saas, a aquel intervalo de tiempo en horas hábiles posterior a la aceptación de la orden de compra, en que el servicio de Housing contratado estará disponible para su uso según las características ofertadas.

El plazo máximo será de 12 horas hábiles.

Nota: Se entenderán por horas hábiles aquellas transcurridas entre las 9:00 y las 18:00 horas, durante días hábiles

### 5. COMISIÓN EVALUADORA DE OFERTAS, 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 licitación, corresponderá a una Comisión Evaluadora, que se designa en este acto, para el proceso GRAN COMPRA "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS".

La designación de esta Comisión Evaluadora de Ofertas está integrada por:

Cargo	Nombre	RUT
Jefe del Subdepto. de Explotación y Plataforma (S)	Marco Ibacache	12.038.003-6
Profesional del Depto de la Tecnología de Información	Ragnar Ramirez	10.958.575-0
Jefe del Sub. depto. de Finanzas	Cristian Parra	13.150.445-4
Jefe Subdepto. de Asesoría Jurídico Administrativo	Juan Fuentes	10.282.198-K

Esta Comisión propondrá a la Directora de la Institución, la selección de la intención de compra del oferente que obtenga el mayor puntaje, una vez aplicados los criterios de evaluación, o bien, estimando que la misma se declare sin efecto, por no existir ninguna oferta de interés o conveniente para el Fondo Nacional de Salud. Sin perjuicio de lo anterior, para su función, la Comisión podrá incluir a otros expertos para emitir opinión.

#### 5.2 Preselección de la Oferta

Se considerará que la oferta cumple con los requisitos técnicos cuando cumpla con las **condiciones obligatorias** establecidas dentro de las Especificaciones Técnicas del producto y/o servicio solicitado.

Los oferentes que no cumplan con dichas condiciones no pasarán a la etapa de 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	Sub-Criterios	Porcentaje
1	Condiciones técnicas (50%)		100%

		Plazos de instalación y habilitación de servicios	
2	Condiciones comerciales (50%)	Precio	100%

La asignación de puntajes de los criterios de evaluación se efectuará de la forma establecida en el número 9.2, del resuelto N°1, de la Resolución 48/2013 de la Dirección de Compras y Contratación Pública, según se indica:

A continuación se detallan los criterios de evaluación:

#### 1 CONDICIONES TÉCNICAS (50%):

Plazos de Instalación y Habilidadación de servicios (100%):

Se entenderá por plazos máximo de habilitación de SaaS, a aquel intervalo de tiempo en horas hábiles posterior a la aceptación de la orden de compra en que el servicio de Housing contratado estará disponible para su uso, de acuerdo al servicio catalogado. Se asignará 100 puntos aquel proveedor que indique 1 hora o menos. Para cada hora adicional indicada se restarán 10 puntos hasta un límite de 0 puntos. Aquel proveedor que no complete dicho valor, obtendrá 0 puntos.

\* Se entenderán por horas hábiles aquellas transcurridas entre las 9:00 y las 18:00 horas, durante días hábiles.

Para tales efectos, el oferente deberá indicar este plazo en el ANEXO N°5

#### 2. CONDICIONES COMERCIALES (50%)

**Precio (100%):**

Se evaluarán ítem a ítem según la siguiente formula:

**Puntaje Precio (i) Oferente (j) = [Precio Mínimo /Precio (i) Oferente (j)] x100.**

Esta evaluación se realizará conforme a lo indicado en el párrafo donde se indica "Puntaje de ítem por Oferente (PIO)", en la cláusula 9.2 Procedimiento de Evaluación de Ofertas de las Bases de este Convenio Marco, en el II. CONDICIONES COMERCIALES.

Para tales efectos, el oferente deberá indicar este plazo en el ANEXO N°3.

#### 5.4 RESOLUCIÓN DE EMPATES:

En el caso que dos o más oferentes al final de la evaluación obtengan el mismo puntaje, los criterios para definir la oferta mejor evaluada se sujetarán al siguiente orden de prelación:

- Mayor puntaje en el criterio Condiciones Comerciales.
- Mayor puntaje en el criterio Condiciones Técnicas.

De persistir el empate se procederá a través de sorteo.

#### 6. FACULTAD DE RESELECCIÓN DE OFERTA

En caso de empate entre ofertas, o que el proveedor originalmente seleccionado no entregue la Declaración Jurada indicada en el anexo N°4, desista de su oferta, sea inhábil para contratar con el Estado, no suscriba el acuerdo complementario en el plazo establecido en el numeral 7 de esta Gran Compra, o no entregue la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario en el plazo establecido en el numeral 9 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.

#### 7. FORMALIZACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL – ACUERDO COMPLEMENTARIO

La relación contractual se formalizará mediante la suscripción del acuerdo Complementario entre las partes. El proveedor seleccionado suscribirá el contrato en oficinas de Fonasa, Monjitas N°665, Santiago, en el plazo máximo de 5 días hábiles contado desde el envío del documento a la firma de la empresa.

Transcurrido este período, Fonasa entenderá, que el proveedor seleccionado rehusa la suscripción del acuerdo y podrá reelegir al proveedor que sigue en puntaje, siempre que dicha oferta sea de interés para Fonasa.

#### 8. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO DE LOS SERVICIOS

##### 8.1 FACTURACIÓN

La facturación de los servicios, se realizará en 12 cuotas iguales - mensuales y se realizará el pago del Servicio SaaS a partir del mes de enero 2018, el proveedor deberá tener en cuenta este punto al momento de ofertar.

Cada cuota se facturará por mes vencido desde la recepción conforme, por FONASA, del servicio y operación del Oracle RightNow Cloud.

La factura se emitirá en pesos, según UF al día de la emisión de orden de compra que seleccionó la oferta estuviere vigente, debiendo acompañarse de una copia de la Orden de Compra respectiva.

El Proveedor deberá 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.

Para proceder al pago las facturas deberán tener previa conformidad del administrador del acuerdo complementario y del informe técnico que justifiquen el cumplimiento de los servicios prestados, de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.2 "Informe de recepción conforme de los servicios". 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.

## 8.2 INFORMES DE RECEPCIÓN CONFORME DEL SERVICIO

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir junto a la factura los informes y antecedentes necesarios indicados en el detalle de los servicios entregados y recepcionados conforme por Fonasa. 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.

## 8.3 PAGO

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

Para proceder al pago las facturas deberán tener previa conformidad del administrador del acuerdo complementario y de los informes que justifiquen el cumplimiento de los servicios prestados, de acuerdo a lo establecido en el numeral 8.2 "Informes de recepción conforme del servicio" de las especificaciones administrativas. 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.

## 8.4 PLAZO DE DEVOLUCIÓN DE LA FACTURA

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. La sola presentación de la oferta supondrá aceptación de este plazo.

## 8.5 CESIÓN DE CRÉDITOS

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

## 9. 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 Acuerdo Complementario, impuestos incluidos, y cuya glosa debe indicar "**Garantía de Fiel Cumplimiento de Acuerdo Complementario RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS**", cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del Acuerdo Complementario.

En el evento que la garantía se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dichas firmas.

Esta garantía debe ser entregada dentro del plazo máximo de 7 días hábiles contados desde la notificación de la selección de la oferta en el portal del mercado público.

El objeto de este documento es garantizar cualquier incumplimiento o infracción a las obligaciones que emanan del acuerdo complementario lo que será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del Acuerdo Complementario. También cauciona el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores en los términos señalados en el artículo 11 de la ley 19.886. Sin perjuicio de lo anterior, también se hará efectiva esta garantía sin más trámite, en caso que el contrato termine anticipadamente, por causa imputable a la adjudicataria, conforme lo previene el numeral 10.15 de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso, y para el pago constitutivo de multas, según lo previene el numeral 10.13 de las bases de Convenio Marco de estas bases.

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 hacer efectiva la misma.

## 10. AUMENTO O DISMINUCION DE SERVICIOS

Fonasa podrá requerir al oferente seleccionado, la prestación de servicios adicionales, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del precio total del acuerdo complementario original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. Por otra parte, según las necesidades de FONASA en el marco de la continuidad operacional del proceso, la cantidad contratada podrá disminuir en un máximo de 30% del precio total del acuerdo complementario original.

El aumento y disminución de los servicios deberá formalizarse a través de la modificación del acuerdo complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución. Tratándose de un aumento del servicio, este no podrá superar los 2 meses posteriores al término del acuerdo complementario.

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 5% del valor total del aumento del acuerdo complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "Garantía de fiel cumplimiento del aumento del Acuerdo Complementario para Gran Compra de RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del servicio.

En el caso de disminución del servicio, si este excede en un 10%, el proveedor podrá ponderar el cambio de la garantía de fiel cumplimiento del acuerdo complementario, por una de menor cuantía, siempre y cuando esta cumpla con lo establecido en el numeral 9 (10 % del monto total del Acuerdo Complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "Garantía de fiel cumplimiento del Acuerdo Complementario para Gran Compra de RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del Acuerdo Complementario).

## 11. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

El plazo total para el proceso de configuración del proyecto completo no podrá exceder de 12 días, plazo que comenzará a transcurrir a contar del 1° día hábil, desde el envío de la orden de compra al proveedor, la que se enviará desde el acto administrativo que aprueba el acuerdo complementario con la empresa seleccionada.

Con todo, la continuidad del servicio será a contar del 01 de diciembre de 2017.

## 12. VIGENCIA DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO

El acuerdo complementario tendrá una duración total de 12 meses, a contar de su total aprobación, sin perjuicio de lo anterior y por razones de buen servicio, las prestaciones comiencen a contar de la fecha de firma del acuerdo complementario, previa autorización por escrito por el Administrador del acuerdo complementario.

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 de los productos y servicios estipulados en las presentes bases, previa recepción conforme de los productos, por parte de la contraparte técnica del Servicio.

## 13. MULTAS Y PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN

El proveedor seleccionado podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los Servicios o por la indisponibilidad de ellos, según el N°10.13 "Multas y Sanciones" de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso ("Convenio Marco SERVICIOS DE DATACENTER Y SERVICIOS ASOCIADOS", ID 2239-17-LP11). Para ello se considerara la siguiente multa:

- Las multas por atraso se establecerán en relación a los plazos de instalación, habilitación y ampliación, declarados por los proponentes en sus respectivas ofertas, en las condiciones comerciales del proveedor en día(s) hábil(es) de atraso u hora(s) hábil(es) de atraso, según corresponda. Las multas se calcularán como un 10% del valor de renta mensual de los productos solicitados, por cada día u hora de atraso, según sea el caso, y aplicables a las cantidades que se entreguen atrasadas, respecto del plazo de entrega acordado, con un tope de 10 días hábiles u horas, según corresponda.

El monto de las multas será rebajado del pago que Fonasa deba efectuar al adjudicatario en las facturas más próximas. De no ser suficiente este monto o en caso de no existir pagos pendientes, se le cobrará directamente, debiendo ser pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento.

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. Los montos percibidos por multas ingresarán al presupuesto del Fonasa.

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

## 14. TERMINO ANTICIPADO DE LOS SERVICIOS

El término anticipado del acuerdo complementario, se realizará según lo estipulado en el numeral 10.15 de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso ("Convenio Marco SERVICIOS DE DATACENTER Y SERVICIOS ASOCIADOS", ID 2239-17-LP11).

## 15. 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.

## II. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS

#### 1. OBJETIVO

La continuidad operativa de los de los servicios implementados y sus exigencias hacen del todo necesario renovar la plataforma Oracle RightNow, así como adecuarlos a las mayores exigencias de los asegurados.

#### 2. SERVICIOS REQUERIDOS

El partner de Oracle, deberá poder mantener la configuración actual que tiene la plataforma, sobre el mismo ambiente (instancia) del contrato actual con Oracle. Esto permitirá que FONASA siga operando bajo la misma plataforma actual, y sin necesidad de bajar los servicios.

Es decir, producto de esta Gran Compra, se debe seleccionar un proveedor que sea un partner de Oracle, para asegurar el acceso a nuestro sistema RightNow (que es una herramienta ORACLE) y que este proveedor nos asegure que los licenciamientos, configuración y espacio en la nube serán los actualmente existente, ésto para evitar bajar y subir ambientes y reconfigurar la herramienta.

#### 2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

##### 2.1.1. USO DE ORACLE RIGHTNOW

Acceso a Oracle RightNow: La plataforma debe estar disponible en modalidad SaaS para los ambientes de producción, desarrollo y pruebas por un periodo de 12 meses.

##### Descripción

1. Oracle RighthNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service –Hosted Connected Seat Month
2. Oracle RighthNow Universal Core Service Tier 1 Sessions Service Period Pool – 100 Sessions – Pooled Capacity
3. Oracle RighthNow Universal Policy Automation Tier 3 Sessions Service Period Pool – 100 Sessions – Pooled Capacity
4. Oracle RighthNow Connect Web Services API Operations Service Period Pool – 250,000 Web Services API Sessions – Pooled Capacity
5. Additional 1GB Peak Database Storage – Each
6. Oracle RighthNow Emails Sent Service Period Pool – 100 Emails Sent– Pooled Capacity
7. Oracle RighthNow Tier 1 Sessions Service Period Pool – 100 Sessions – Pooled Capacity
8. Additional 2GB Peak File Storage –Each
9. Oracle RighthNow Interface Cloud Service – Interface

## ANEXO N° 1

### CALENDARIO GENERAL

#### RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS

--	--

FECHA	ACTIVIDAD
<b>DIA 1</b>	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.
<b>DIA 2</b>	Recepción de Preguntas.
<b>DIA 4</b>	Término de recepción de Preguntas.
<b>DIA 5</b>	Respuestas de las preguntas subidas a la intención de compras.
<b>DIA 11</b>	Recepción Electrónica de Propuestas.
<b>DIA 15</b>	Selección del proveedor y comunicación del resultado del proceso, mediante la publicación de la Resolución que seleccione la oferta o la declare desierta.
<b>7 días hábiles contado desde la notificación de selección de la oferta</b>	Plazo fatal de entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Acuerdo Complementario.
<b>5 días hábiles contado desde el envío del documento a la firma de la empresa</b>	Firma de Acuerdo por parte del proveedor

**ANEXO N°2****“FORMULARIO DECLARATORIO DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA”****RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS****Adquisición del servicio a través de la modalidad de Grandes Compras.****Propuesta Técnica****Descripción del Producto:**

Describe brevemente las características del servicio a prestar, tiempo y automatización de procesos, y configuración de la herramienta, certificaciones, condiciones de integración con otros sistemas, servicio de explotación y seguridad.

**Plan de Trabajo:**

Especifique las acciones, responsables y tiempos en los que se configurará la entrega del producto y la gestión del cambio respectiva, definiendo el ordenamiento de las actividades consideradas e hitos más relevantes.

**Identificación del Proveedor:**

Nombre Proveedor:	
Rut proveedor	
Nombre Representante Legal:	
Rut Representante Legal:	
Firma Representante Legal:	
Fecha:	

**ANEXO N°3****PROPUESTA ECONÓMICA****RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS****PRESENTACIÓN DE COTIZACIÓN:**

Consigne los valores en UF



Código	Producto	Procesos	PN ORACLE	Descripción	Cantidad	Precio Total UF con IVA
1029702	SOFTWARE COMO SERVICIO (SAAS) ORACLE RIGHT NOW TIER 3 VALOR MENSUAL	42	B76488	Oracle RightNow Enterprise Contact Center Dynamic Agent Desktop Cloud Service - Hosted Connected Seat Month	830	
			B72237	Oracle RightNow Universal Core ServiceTier 1 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	10500	
			B72234	Oracle RightNow Universal Policy Automation Tier 3 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	300	
			B76484	Oracle RightNow Connect Web Services API Operations Service Period Pool - 250,000 Web Services API Operations - Pooled Capacity	12	
			B68313	Additional 1 GB Peak Database Storage - Each	40	
			B68251	Oracle RightNow Emails Sent Service Period Pool - 100 Emails Sent - Pooled Capacity	36240	
			B68567	Oracle RightNow Tier 1 Sessions Service Period Pool - 100 Sessions - Pooled Capacity	62357	
			B68312	Additional 1 GB Peak File Storage - Each	540	
			B73899	Oracle RightNow Interface Cloud Service - Interface	6	

Categoría de Producto	Precio Total UF
Total Servicio	

**Identificación del Oferente:**

Nombre Proveedor:	
Rut proveedor	
Nombre Representante Legal:	
Rut Representante Legal:	
Firma Representante Legal:	
Fecha:	

**ANEXO N° 4**

**DECLARACIÓN JURADA**

**RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS**

Yo,..... Rut:..... en mi calidad de Representante Legal de la empresa....., Rut: ..... 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 propuesta.
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 recibir o suscribir el contrato.
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 indica, (Según Anexo N°2-B).

Nombre Proveedor:	
Rut proveedor	
Nombre Representante Legal:	
Rut Representante Legal:	
Firma Representante Legal:	
Fecha:	

**ANEXO N°5**

**PROPUESTA TÉCNICA**

Plazos de Instalación y Habilitación de servicios

<b>PLAZOS</b> de Instalación y Habilitación de servicios	.....
----------------------------------------------------------	-------

Nombre Proveedor:	
Rut proveedor	
Nombre Representante Legal:	
Rut Representante Legal:	
Firma Representante Legal:	
Fecha:	

2. Apruébese el siguiente formato de acuerdo complementario:

**ACUERDO COMPLEMENTARIO**

**“RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS”**

**ENTRE**

**FONDO NACIONAL DE SALUD**

**Y**

**< nombre prestador >**

En Santiago de Chile, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 201\_\_\_\_, 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 Directora Nacional, doña \_\_\_\_\_, 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 al Convenio Marco ID N°2239-17-LP11 de Servicio de DataCenter y Servicios Asociados, suscrito entre la Dirección de Compras y Contratación Pública y la empresa XXXXXXXXX:

## **PRIMERO: ANTECEDENTES**

El Fondo Nacional de Salud invitó a todos los proveedores que tienen adjudicado el convenio marco ID N°2239-17-LP11, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, la intención de compra de los servicios detallados en la Resolución Exenta XXXXXXXXXXXXXXXX, de XXX de XXX de 2017 que autorizó la publicación del proceso Gran Compra "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" para que presenten ofertas de acuerdo a los requerimientos señalados en las Especificaciones Administrativas y Técnicas de la mencionada resolución exenta.

Mediante Resolución Exenta XXXXXXXXXXXXXXXX, de XX de XXX de 2017, el Fondo Nacional de Salud seleccionó la oferta presentada por la empresa XXXXXXXXXXXXXXXX, RUT N°XXXXXXXXXXXXXX, para el servicio "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS", 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, contar con una mejora en el servicio, aparte de ofrecer elasticidad y flexibilidad de operación, como también cero necesidades de hardware. FONASA desde el año 2014, se encuentra en un proceso de modernización de su plataforma tecnológica para sus procesos de compras de prestaciones a privados.

Esta solución se implementó, a través de la plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, que disp. onibilizo la información en línea para los procesos operacionales y estratégicos del fondo. En este contexto se hace imprescindible mantener la continuidad operativa de los servicios implementados y sus exigencias, debiendo para ello renovar la plataforma SaaS Oracle RightNow Cloud Service, en modalidad de servicio por un periodo de 12 meses.

El servicio contratado deberá entregarse en estricto cumplimiento a los requisitos que se establecen en las Especificaciones Técnicas contenidas en la Resolución EXENTA XXXXXXXXXXXXXXXX, de XXX de XXX de 2017 que autorizó la publicación del proceso Gran Compra "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS

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

### **Administrador del Acuerdo Complementario**

#### **ADMINISTRADOR y COORDINADOR DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del Acuerdo Complementario, para lo cual designará como Administrador del Acuerdo Complementario al Jefe del Departamento de Gestión de Tecnologías de Información y Procesos, o quien se designe en su representación.

Las funciones de la administración del Acuerdo Complementario incluirán, entre otras:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento del Acuerdo Complementario, la calidad de los servicios y de los plazos estipulados.
2. Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del acuerdo complementario en todos sus aspectos.
3. Supervisar el servicio y coordinar toda actividad relacionada con el desarrollo de las actividades, verificando la oportunidad, calidad del servicio contratado y el fiel cumplimiento de las labores a realizar.
4. Controlar que los servicios requeridos desde el momento de la selección de la oferta y hasta el término del servicio comprado, sean cumplidos de acuerdo a las exigencias de las especificaciones y lo ofertado.
5. Resolver y requerir el recurso de su competencia en el caso de aplicación de multas en los casos que corresponda.
6. 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 proponer en caso de incumplimiento, el término anticipado del acuerdo complementario cuando corresponda.
7. Visar el pago de la factura.

## **CONTRAPARTE TÉCNICA**

Para el éxito del proyecto, se considera fundamental el trabajo y la comunicación fluida, de tal modo que, así como existirá un Administrador del Acuerdo Complementario, se definirá una contraparte técnica que hará el rol de Jefe de Proyecto, el que radicará en un funcionario dependiente del Departamento de Tecnología de la Información, quien tendrá entre otras funciones:

1. Entregar los mecanismos de contacto al momento del kick off del proyecto.
2. Recibir a conformidad los servicios esperados, planteando a los proveedores seleccionados, las observaciones y/o recomendaciones que se estimen pertinentes.
3. Colaborar y asistir a los proveedores seleccionados, en el ámbito de sus competencias.
4. Autorizar por escrito adecuaciones del proyecto, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas. La comunicación entre la Contraparte Técnica y los proveedores seleccionados se hará por escrito y/o por correo electrónico.
5. Emitir los certificados técnicos de conformidad de la recepción de los productos y/o servicios solicitados.
6. Entregar a los proveedores seleccionados los detalles técnicos de los servicios solicitados y/o esperados.
7. Registrar y reportar fallas que sean detectadas, manteniendo un registro de ellas.
8. Aprobar el protocolo de seguridad interna y externa que permita mantener la integridad y confidencialidad de la información, diseñado por los proveedores seleccionados.

**ENCARGADO TÉCNICO DEL PROVEEDOR SELECCIONADO**

La empresa seleccionada designará un "Encargado Técnico" con dedicación permanente que lo representará ante FONASA para todos los efectos del servicio o entrega del producto.

Durante la ejecución del servicio, el Encargado Técnico será el interlocutor válido de la empresa seleccionada. Serán funciones de este Encargado Técnico, entre otras:

- Designar un jefe de proyecto único, responsable de la coordinación y ejecución de todas las labores comprometidas.
- Designar un equipo de trabajo.
- Entregar información de contacto para todos ellos.
- Definir un mecanismo de escalamiento para resolución de problemas.

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

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

El presente Acuerdo Complementario tendrá un monto Total de UF..... ( ..... UNIDADES DE FOMENTO )

**FACTURACIÓN**

La facturación de los servicios, se realizará en 12 cuotas iguales - mensuales y se realizará el pago del Servicio SaaS a partir del mes de enero 2018, el proveedor deberá tener en cuenta este punto al momento de ofertar.

Cada cuota se facturará por mes vencido desde la recepción conforme, por FONASA, del servicio y operación del Oracle RightNow Cloud.

La factura se emitirá en pesos, según UF al día de la emisión de orden de compra que seleccionó la oferta estuviere vigente, debiendo acompañarse de una copia de la Orden de Compra respectiva.

El Proveedor deberá 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.

**INFORMES DE RECEPCIÓN CONFORME DEL SERVICIO**

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir junto a la factura los informes y antecedentes necesarios indicados en el detalle de los servicios entregados y recepcionados conforme por Fonasa. 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.

**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.

Para proceder al pago las facturas deberán tener previa conformidad del administrador del acuerdo complementario y de los informes que justifiquen el cumplimiento de los servicios prestados, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2 "Informes de recepción conforme del servicio" de las especificaciones administrativas. 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 8 días corridos, 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.

**QUINTO: 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.

**SEXTO: 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, (NOMBRE DEL DOCUMENTO), N° ....., de (NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN) de fecha ....., emitida a la vista y de carácter irrevocable, a favor del Fondo Nacional de Salud, equivalente al 5% del monto total del Acuerdo Complementario, impuesto incluido, cuya glosa indica "Garantía de Fiel Cumplimiento de Acuerdo Complementario RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" y cuya fecha de vencimiento es de fecha .....

El objeto de este documento es garantizar cualquier incumplimiento o infracción a las obligaciones que emanan del acuerdo complementario lo que será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del Acuerdo Complementario. También cauciona el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores en los términos señalados en el artículo 11 de la ley 19.886. Sin perjuicio de lo anterior, también se hará efectiva esta garantía sin más trámite, en caso que el contrato termine anticipadamente, por causa imputable a la adjudicataria, conforme lo previene el numeral 10.15 de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso, y para el pago constitutivo de multas, según lo previene el numeral 10.13 de las bases de Convenio Marco de estas bases.

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 hacer efectiva la misma.

**SÉPTIMO: PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN**

El plazo total para el proceso de configuración del proyecto completo no podrá exceder de 12 días, plazo que comenzará a transcurrir a contar del 1° día hábil, desde el envío de la orden de compra al proveedor, la que se enviará desde el acto administrativo que aprueba el acuerdo complementario con la empresa seleccionada.

Con todo, la continuidad del servicio será a contar del 01 de diciembre de 2017.

**OCTAVO: VIGENCIA DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO**

El acuerdo complementario tendrá una duración total de 12 meses, a contar de su total aprobación, sin perjuicio de lo anterior y por razones de buen servicio, las prestaciones comiencen a contar de la fecha de firma del acuerdo complementario, previa autorización por escrito por el Administrador del acuerdo complementario.

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 de los productos y servicios estipulados en las presentes bases, previa recepción conforme de los productos, por parte de la contraparte técnica del Servicio.

-

-

**NOVENO: AUMENTO O DISMINUCION DE SERVICIOS**

Fonasa podrá requerir al oferente seleccionado, la prestación de servicios adicionales, siempre que se relacionen directamente con el mismo y signifiquen una mejora a los servicios contratados hasta por un máximo del 30% del precio total del acuerdo complementario original y siempre que existan las disponibilidades presupuestarias suficientes. Por otra parte, según las necesidades de FONASA en el marco de la continuidad operacional del proceso, la cantidad contratada podrá disminuir en un máximo de 30% del precio total del acuerdo complementario original.

El aumento y disminución de los servicios deberá formalizarse a través de la modificación del acuerdo complementario, aprobada mediante la correspondiente resolución, la que deberá estar totalmente tramitada para su ejecución. Tratándose de un aumento del servicio, este no podrá superar los 2 meses posteriores al término del acuerdo complementario.

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 5% del valor total del aumento del acuerdo complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "Garantía de fiel cumplimiento del aumento del Acuerdo Complementario para Gran Compra de RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del servicio.

En el caso de disminución del servicio, si este excede en un 10%, el proveedor podrá ponderar el cambio de la garantía de fiel cumplimiento del acuerdo complementario, por una de menor cuantía, siempre y cuando esta cumpla con lo establecido en el numeral 10 (10 % del monto total del Acuerdo Complementario, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar "Garantía de fiel cumplimiento del Acuerdo Complementario para Gran Compra de RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos a la vigencia del Acuerdo Complementario).

**DECIMO: 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.

**UNDECIMO: MULTAS Y PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS**

El proveedor seleccionado podrá ser sancionado con el pago de multas por atrasos en la entrega de los Servicios o por la indisponibilidad de ellos, según el N°10.13 "Multas y Sanciones" de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso. Para ello se considerara la siguiente multa:

- Las multas por atraso se establecerán en relación a los plazos de instalación, habilitación y ampliación, declarados por los proponentes en sus respectivas ofertas, en las condiciones comerciales del proveedor en día(s) hábil(es) de atraso u hora(s) hábil(es) de atraso, según corresponda. Las multas se calcularán como un 10% del valor de renta mensual de los productos solicitados, por cada día u hora de atraso, según sea el caso, y aplicables a las cantidades que se entreguen atrasadas, respecto del plazo de entrega acordado, con un tope de 10 días hábiles u horas, según corresponda.

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

El término anticipado del acuerdo complementario, se realizará según lo estipulado en el numeral 10.15 de las bases de Convenio Marco que rigen este proceso.

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

En todos los aspectos atinentes al presente acuerdo, regirán además de lo estipulado en el presente instrumento, como normas obligatorias y complementarias, las contenidas en los siguientes documentos:

1. Bases de Licitación Pública del Convenio Marco ID n° 2239-17-LP11 y sus Anexos.
2. Resolución Exenta XXXX de fecha XXX de XXX de 2017, que autorizó la publicación del proceso Gran Compra "RENOVACIÓN ORACLE RIGHT NOW PARA LA COMPRA DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS". Gran Compra (Intención de Compras): Especificaciones Administrativas, Especificaciones Técnicas, Anexos y Modelo de Acuerdo Complementario.
3. Consultas, aclaraciones y complementos, y las correspondientes respuestas y aclaraciones si las hubiere.
4. Oferta Técnica y Económica del proveedor seleccionado, en lo que no contravenga a las disposiciones de la Gran Compra.
5. Resolución de selección del proveedor.

**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 SEXTA: PERSONERÍAS**

La personería de la Dra. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX para representar a FONASA en la presente contratación, consta en XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX de fecha XX de marzo del 2014, 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 "RENOVACIÓN SERVICIO DE PRESTACIONES A PRIVADOS EN SAAS" en el sitio [mercadopublico.cl](http://mercadopublico.cl)

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE,



**DRA JEANETTE VEGA MORALES  
DIRECTOR(A) NACIONAL  
FONDO NACIONAL DE SALUD**

JVM / LBR / CBG / CTS / ALB / MIO / CPI / CTV / mpl

**DISTRIBUCIÓN:**

SECCION PRESUPUESTO Y CONTRATOS  
SECCION COMPRAS Y ABASTECIMIENTO  
SUBDPTO. ADMINISTRACION  
SUBDPTO. DE ASESORIA JURIDICO ADMINISTRATIVA  
DPTO. DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION  
SECCION 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)

