



Gobierno de Chile



FONASA NIVEL CENTRAL
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN
DPTO. COMPRAS Y CONTRATACIONES

RESOLUCIÓN EXENTA 2B N° 9939 / 2024

MAT.: APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y SUS ANEXOS Y AUTORIZA LLAMADO PARA LA LICITACIÓN PÚBLICA “SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”.

SANTIAGO , 22/08/2024

VISTOS:

Lo dispuesto en el Libro I del D.F.L. N° 1/2005, del Ministerio de Salud; la Ley N° 19.886, y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda; Res Ex. 3.1H/1072/2023 Nombra a Jefa de División Administración (S); Ley N° 21.640, del Ministerio de Hacienda, que fija el presupuesto para el sector público año 2024; Resolución Exenta 4A/N° 28/2019, y 1G/ N°106/2024 ambas del Fondo Nacional de Salud, lo señalado en las Resoluciones N°7 y N°8, de 2019 y N°14 de 2022, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Fondo Nacional de Salud, en adelante indistintamente, FONASA o el Fondo, es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que depende del Ministerio de Salud, para los efectos de someterse a la supervigilancia de éste en su funcionamiento y a sus políticas, normas y planes en el ejercicio de sus actividades.
2. Que, el Fondo Nacional de Salud dentro del marco de operación de sus Sucursales requiere brindar una atención oportuna, expedita y ordenada con los mejores niveles de servicio a los asegurados, es relevante disponer de una solución tecnológica que permita a FONASA gestionar en cada local las filas de atención, así como ordenar las cargas de trabajo en sus ejecutivos.
3. Que los ejecutivos de cada Sucursal requieren configurar su local respecto de los módulos y personal disponible y asignar las cargas de trabajo, así como conocer en forma global el comportamiento de atención y los tiempos de espera.
4. Que, de acuerdo con lo revisado en el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido no se encuentra a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
5. Que, en consecuencia, y considerando los recursos destinados al efecto y las disposiciones vigentes, se hace necesario efectuar una licitación pública con el objeto de adjudicar la referida contratación.
6. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores, se confeccionaron las Bases que se aprueban en este acto, que observan los principios de libre concurrencia de los oferentes al llamado administrativo y de igualdad que rigen los procedimientos concursales, y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública.
7. Que, en mérito de lo expuesto, para esta contratación se requiere llamar a Licitación Pública debiendo esta regularse en bases aprobadas por resolución, y que, existiendo disponibilidad presupuestaria para la contratación de lo referido, se dicta la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. APRUÉBANSE las siguientes Bases Administrativas y Técnicas con sus Anexos, que regulan el respectivo proceso en el Fondo Nacional de Salud para la Licitación Pública del “SISTEMA DE GESTION DE TURNOS” y cuyo texto es del siguiente tenor:

BASES ADMINISTRATIVAS

NOMBRE Y DATOS BÁSICOS: CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN

Nombre de la Licitación	Licitación Pública “ SISTEMA DE GESTION DE TURNOS ”
Descripción	Mediante la presente licitación Fonasa requiere contratar un sistema que permita generar ticket de atención y ordenar las filas de atención y a los ejecutivos configurar y ordenar las

	cargas de trabajo en sucursales y conocer los tiempos de atención.
Monto Estimado.	El monto del presupuesto estimado para este contrato es de UF 7.000 IVA incluido.
Plazo de Ejecución.	La duración del servicio es de 48 meses.
Tipo de licitación	Licitación Pública menor a 5.000 UTM.
Tipo de convocatoria	Abierta
Tipo de Adjudicación	Un proveedor
Etapas del proceso de apertura	Una etapa
Moneda	UF
Contrato	Requiere suscripción de Contrato.
Toma de Razón por Contraloría	No requiere Toma de Razón por Contraloría.

1. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

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

Sus funciones principales son de variada índole, como, por ejemplo, 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, la Institución de forma de fortalecer la atención presencial requiere disponer de un Sistema de Gestión de Turnos, cuya finalidad sea ordenar las filas de atención al interior de las sucursales de FONASA y orientar los esfuerzos de los ejecutivos por entregar a los Beneficiarios una atención mejor y más expedita, ya sea de información como de los distintos productos y servicios que estén disponibles.

El Sistema de Gestión de Turnos por licitar operará en cada una de las sucursales de FONASA, mediante tótems generadores de tickets de atención, este Sistema estará integrado con app móvil y aplicaciones Web desde donde los usuarios podrán solicitar su ticket de atención y los ejecutivos podrán interactuar en el sistema a través de interfase web desde donde podrán configurar, ver el comportamiento de la sucursal y generar reportes de atención. Adicionalmente toda la información que se genere de estos tótems deberá estar consolidada y centralizada en un solo servidor y en línea.

De esta manera, con este sistema se busca entregar a los usuarios una atención más expedita y ordenada en las sucursales de FONASA, pero sobre todo con un sistema que apoye a los ejecutivos de Fonasa que les permita gestionar las filas, cargas de trabajo y conocer los tiempos de atención.

2. PARTICIPANTES E INCOMPATIBILIDADES.

Podrán participar en la presente licitación, personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que acrediten su situación financiera e idoneidad técnica conforme al reglamento de la ley N°19.886 y su reglamento, cumpliendo con los demás requisitos que éste señale y con los que exige el derecho común; como asimismo, uniones temporales de proveedores, constituidas de acuerdo con lo señalado en el artículo 67 bis del reglamento de la ley N°19.886.

Aquellos participantes que no estén inscritos en el registro de contratistas y proveedores de la Administración, contemplado en el artículo 16 de la ley N°19.886, (Portal Chile proveedores), se debe tener presente que dicho requerimiento de inscripción le será exigido previo a la firma del contrato.

Debe tenerse presente que no podrán participar en esta licitación aquellas personas que se encuentren en alguna de las situaciones contempladas en el inciso sexto del artículo 4° de la ley N°19.886, esto es, no podrán participar en el proceso licitatorio los funcionarios directivos del FONASA ni personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del decreto con fuerza de ley N°1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni sociedades de personas de las que aquellos o éstas formen parte, ni sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni sociedades abiertas en que aquellos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

Asimismo, quedarán excluidos de esta licitación quienes dos años antes de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; y quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por delitos concursales establecidos en el Código Penal, conforme con lo señalado en el inciso primero del artículo 4° de la ley N°19.886. Lo anterior, sin perjuicio de las facultades del FONASA de verificar esta información, en los registros que para tal efecto lleva la Dirección del Trabajo, en cualquier momento, publicación, consultas y aclaraciones, presentación de la oferta, apertura de las ofertas, evaluación de las ofertas, adjudicación o durante la operación de la licitación.

Del mismo modo, quedan excluidos de esta licitación las personas jurídicas que hayan sido condenados a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N°19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis,

287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° número 2) y 10 del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

Finalmente, tampoco podrán contratar con la Administración, quienes hayan sido condenados por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N°211, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211 de 1973 sobre Defensa de la Libre Competencia.

3. CONFIDENCIALIDAD.

La información y todos los antecedentes que el oferente obtenga con motivo de este proceso licitatorio, tienen carácter de estrictamente confidencial y privado, razón por la cual está expresamente prohibido comentarla o difundirla por cualquier medio y bajo cualquier circunstancia; reservándose el Fondo Nacional de Salud, el ejercicio de acciones civiles y penales en caso de infracción. Igual obligación le asistirá al oferente o adjudicatario durante la vigencia del contrato y aún después de su término.

La información, resultados y documentos generados como producto de la ejecución del contrato son de propiedad exclusiva del Fondo Nacional de Salud. El adjudicatario y/o personal involucrado, no podrán disponer de ese material ni usarlo de forma alguna, sin la autorización por escrito del director del FONASA.

El adjudicatario se compromete a guardar y asegurar la confidencialidad de toda la información, documentación y datos del FONASA, de que tome conocimiento o maneje durante el desarrollo del servicio en relación con datos personales de los asegurados del FONASA, en conformidad a lo establecido en la ley N°19.628 de "Protección de Datos de Carácter Personal". De manera alguna podrá utilizar dicha información, sea total o parcial, para otros fines que los expresamente establecidos en las presentes bases de licitación.

Además, deberán proteger la información proporcionada de manera tal, que se impida por todos los medios, el acceso a personas no autorizadas expresamente por el FONASA, debiendo tomar las medidas necesarias y razonables para que el personal con acceso permitido a la información incluidos los subcontratistas y consultores en su caso, cumplan con la obligación contraída respecto al uso y protección de la misma.

La divulgación, fuga o filtración por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información, facultará al FONASA, según corresponda, para poner término anticipado al contrato, mediante el respectivo acto administrativo, notificada al adjudicatario infractor; hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato de conformidad a los términos de las presentes bases y ejercer las acciones legales que correspondan, haciéndose responsable solidariamente el adjudicatario de las acciones de sus empleados, consultores y/o subcontratistas de acuerdo con las normas que rigen la responsabilidad por el hecho ajeno. En el evento de que dicha responsabilidad no sea aplicable, el adjudicatario será solidariamente responsable de las acciones de sus empleados, consultores y subcontratistas.

Todo lo anterior, es sin perjuicio de las normas contempladas en la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El proveedor adjudicado no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución de los servicios licitados, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de la ejecución de la licitación, o de cualquier actividad relacionada con éste.

El proveedor, así como su personal dependiente, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios licitados, en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad sobre los antecedentes vinculados con el desarrollo de dichos servicios.

La responsabilidad del respectivo proveedor en este ámbito será solidaria respecto de la de sus representantes, personeros, empleados y subcontratistas.

El proveedor debe dar garantías respecto al resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el FONASA el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes.

De acuerdo con lo anterior:

1) El proveedor se obliga en forma irrevocable a que toda la información que el FONASA le haya proporcionado o le proporcione con motivo de los servicios contratados, tendrá el carácter 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 cualquier otra forma.

2) El proveedor solo utilizará la información confidencial con el fin de alcanzar los objetivos del respectivo servicio contratado y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de la información confidencial. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal solo tenga acceso a la información confidencial que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el respectivo contrato. Lo anterior en conformidad a lo dispuesto en la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.

Al momento de la terminación, por cualquier causa, de la presente licitación, el proveedor deberá restituir, según lo indique el comprador, toda copia, resumen o extracto de ésta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, discos, cintas, o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de esta en ninguna forma.

3) En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el adjudicatario se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, deberá notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia al comprador.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del proveedor durante la vigencia de la presente licitación, o después de su finalización, dará lugar al comprador a entablar las acciones judiciales que correspondan contra

el proveedor responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

Esta obligación de confidencialidad no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo tanto el prestador como las personas que participaron en la licitación y ejecución del contrato.

4. ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y SUS ANEXOS.

Las Bases Administrativas y Técnicas y los Anexos de esta licitación, como asimismo cualquier documento que las interprete o complemente, se entenderán conocidas y obligatorias para todos los participantes y para todos los efectos legales serán parte integrante de la relación que se establezca con el Fondo Nacional de Salud.

5. COMUNICACIONES

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública se harán por medio del portal www.mercadopublico.cl a través del foro que estará habilitado para tal efecto.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado, ni vencido el plazo dispuesto en el numeral siguiente.

Los plazos a que se haga referencia en estas Bases son de días corridos, salvo se señale expresamente lo contrario. Cuando el último día del plazo sea sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

6. ETAPAS DEL PROCESO.

La presente licitación publicada en el portal www.mercadopublico.cl, estará regulada por el siguiente proceso, estableciéndose su calendarización en Anexo N°4, adjunto a las presentes Bases.

6.1 Publicación de Bases

El Fondo Nacional de Salud, llama a participar en esta Licitación a quienes cumplan los requisitos señalados en el numeral 2 de estas bases, mediante el Sistema de Compras públicas www.mercadopublico.cl, publicándose dichas Bases Administrativas y Técnicas en la fecha establecida en el calendario general, documento anexo que forma parte de estas.

6.2 CONSULTAS, Aclaraciones de oficio por el FONASA:

Los participantes u oferentes podrán hacer consultas tanto de carácter técnico como de índole administrativa, que estimen necesarias, dentro del plazo establecido en Calendario General. Las consultas y/o aclaraciones de oficio por el FONASA sólo se podrán formular por escrito, a través del portal www.mercadopublico.cl.

El Fondo Nacional de Salud responderá las consultas y podrá emitir aclaraciones de oficio que permitan una mejor comprensión e interpretación de las bases y/o del proceso de licitación, lo que se hará en el mismo documento a través del portal www.mercadopublico.cl y dentro del período establecido en el Calendario General.

Con todo, si las bases fueren objeto de modificación, antes del cierre de recepción de ofertas se les otorgará a los oferentes un plazo adicional máximo de 5 días corridos para la adecuación de las ofertas, y se hará mediante resolución que producirá sus efectos una vez totalmente tramitada. Los plazos del Calendario serán ajustados en el mismo acto resolutorio y publicándolo en el portal www.mercadopublico.cl, en los términos que expresa el artículo 19 del decreto supremo de Hacienda N°250, de 2004.

6.3 Presentación de las ofertas

Los participantes deberán ingresar sus ofertas técnicas y económicas en el portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo al numeral 8 de estas bases, a más tardar el día y hora señalados en el calendario general.

Sólo las garantías de seriedad y de fiel y oportuno cumplimiento del contrato se entregarán, en un sobre cerrado indicando el nombre de la propuesta, en la Oficina de Gestión Documental, Monjitas 665, piso 1, Santiago, en la fecha que se señala en el Calendario General.

6.4 Apertura de las ofertas técnicas y económicas

La apertura de las ofertas recibidas en el portal www.mercadopublico.cl se realizará en forma electrónica, en la fecha y hora definida en el Calendario General, oportunidad en que sólo se verificará el documento de Garantía de Seriedad de la Oferta, en los términos señalados en el numeral 7 de estas bases. El resto de los antecedentes incorporados por los oferentes en dicho portal, serán evaluados por la Comisión Evaluadora nombrada en el numeral 12.1 de estas bases, los que deberán cumplir con las exigencias que se establecen en el numeral 8 de las presentes bases de licitación.

La Comisión evaluará las ofertas que se presenten en virtud de los criterios de evaluación señalados en el numeral 12.3 de estas bases, levantando la correspondiente Acta de Evaluación

6.5 Adjudicación declara Desierta o Revoca

La adjudicación de esta licitación se hará por resolución de la Jefa de División de Administración, la que se dictará en el plazo señalado en el Calendario General y se publicará en el portal www.mercadopublico.cl, una vez totalmente tramitada.

Idéntico procedimiento se observará en el caso que se declare inadmisibles una o más ofertas y que la licitación se declare desierta o se declare revocar.

La adjudicación se hará a un solo proveedor.

6.6 Ampliación de Plazos

En el caso de que alguna de las etapas de la licitación no pudiera realizarse en el plazo señalado en el calendario general, se podrá extender el plazo hasta por un plazo máximo de 30 días hábiles, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información señalando la nueva fecha estipulada en el calendario.

Del mismo modo, si la Comisión Evaluadora de Ofertas advierte que la adjudicación en cuestión no se realizará en el plazo señalado en las respectivas bases, en conformidad a lo previsto en el inciso segundo del artículo 41 del decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, éste plazo podrá extenderse hasta por un plazo máximo de 30 días hábiles, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información en el portal www.mercadopublico.cl, precisando el nuevo plazo, lo que no constituirá una modificación del pliego de condiciones. Esta decisión se comunicará a través del acta de la Comisión Evaluadora de Ofertas.

Modificado un plazo, los plazos sucesivos se entenderán ampliados en los mismos términos que para lo dispuesto en aquel.

7. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Los participantes al momento de presentar sus ofertas, deberán otorgar una garantía por Seriedad de la Oferta, a favor del Fondo Nacional de Salud, Rut N° 61.603.000-0, por un monto de \$ 500.000 (Quinientos mil pesos), que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, la que deberá ser pagadera a la vista y de carácter irrevocable; indicando en su glosa "**GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA LICITACIÓN PÚBLICA: SISTEMA DE GESTION DE TURNO**", con una vigencia no inferior a 60 días corridos a contar de la fecha de cierre de la presentación de las ofertas establecido en el Calendario de la presente Licitación.

Dicha garantía, debe ser ingresada a través de Oficina de Gestión Documental del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, Santiago, **en horario** de 09 a 12 horas en sobre cerrado dirigido a DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES, con indicación del ID de las presentes bases en el portal www.mercadopublico.cl, rotulado "**GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA LICITACIÓN PÚBLICA: "SISTEMA DE GESTION DE TURNOS"**".

Esta garantía será custodiada por el Subdepartamento. de Tesorería del Fondo Nacional de Salud.

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 y bastará con que el documento respectivo sea adjuntado en portal www.mercadopublico.cl en la sección "Anexos Administrativos", sin que sea necesario su ingreso a través de Oficina de Gestión Documental del Fondo Nacional de Salud.

En el caso del adjudicatario, la garantía le será devuelta una vez que suscriba el contrato correspondiente y efectúe la entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, y se devolverá a los participantes que no resulten adjudicados en la licitación, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la Resolución que adjudica, declara desierta la licitación, o declara inadmisibles las ofertas según sea el caso.

Si se omitiera el Documento de Garantía, o este no fuera emitido de acuerdo con este numeral, la oferta del proponente será **declarada inadmisibles**.

Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de garantía de seriedad de la oferta, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato con el o los adjudicatarios, éstos deberán prorrogar su vigencia o tomar una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la garantía primitiva, a total satisfacción del Fonasa.

Los instrumentos de garantía de seriedad de la oferta no necesariamente deben ser otorgados por el oferente, sino que pueden ser aportados por cualquier persona o entidad e incluso por un tercero ajeno, debiendo siempre ser pagadera a la vista, de carácter irrevocable y que asegure el pago de la garantía de manera rápida o efectiva.

Asimismo, la garantía de seriedad de la oferta podrá ser otorgada en uno o más instrumentos, siempre que en su conjunto correspondan a los valores por los cuales deben ser emitidas.

En el caso de UTP, los instrumentos de garantía de seriedad de la oferta no necesariamente deben ser otorgados por el apoderado de una UTP, sino que pueden ser aportados por cualquiera de los integrantes de la UTP o incluso por un tercero ajeno a ellas, debiendo siempre ser a la vista e irrevocable.

7.1 Supuestos para hacer efectiva la Garantía de Seriedad de la Oferta

La garantía de seriedad de la oferta se hará efectiva, sin notificación ni forma de juicio, especialmente, en los siguientes casos:

- a. Si el oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la propuesta.
- b. Si la Comisión Evaluadora de Ofertas comprueba que la información presentada por el oferente no es fidedigna, por cualquier medio que resulte procedente.
- c. Si siéndole adjudicada la licitación
 1. No entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo de 7 días hábiles contado desde la fecha que Fonasa solicita el documento.
 2. No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo máximo de 7 días hábiles contados desde contado desde la fecha que Fonasa solicita el documento.
 3. No suscribe el contrato o no se inscribe en el registro de proveedores del Estado, contemplado en el artículo 16 de la ley 19.886, dentro del plazo de 7 días hábiles contados desde que FONASA envíe el contrato para su suscripción.

- d. Si el oferente adjudicado desistiere de su oferta.
- e. Si el oferente adjudicado modifica su oferta.
- f. Si el oferente no prorroga la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, o no toma una nueva en las mismas condiciones en que se tomó la boleta primitiva, en caso de que encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la garantía entregada originalmente, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato.
- g. Si el oferente adjudicado es inhábil para contratar con el Estado, por una causal existente al momento de presentar la oferta.

8. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.

Los participantes deberán presentar sus ofertas en el portal www.mercadopublico.cl, a más tardar en la fecha y hora de cierre indicada en el Calendario General (Anexo N°4).

Las ofertas deberán presentarse en formato electrónico a través del portal de Internet www.mercadopublico.cl, no estarán sujetas a condición alguna y serán de carácter irrevocable.

No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas bases.

Sólo se aceptará la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema, en las circunstancias establecidas en el art. 62 del decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas. Los oferentes deben constatar que el envío de sus ofertas haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos.

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital, de acuerdo con lo siguiente:

1. Antecedentes legales y administrativos, **ANEXOS N° 1-A, N° 1-B, N° 2-A, N° 2-B, N° 3, N° 3-A**
2. Oferta Económica, según **Anexo N° 5**
3. Planificación de Proyecto, **Anexo N°6 - A**
4. Solución Tecnológica, **Anexo N°6 – B**
5. Proyectos Referenciales **Anexo N°7 - A**
6. Equipo de Trabajo y Certificaciones, **Anexo N°7 - B**
7. Certificado de Implementación y Funcionamiento, **Anexo N°7 - C**
8. Direcciones de Instalaciones **Anexo N°8**
9. Programa de Integridad **Anexo N° 9**

8.1 Antecedentes Administrativos

1. Todos los participantes, sean éstos personas naturales, jurídicas o uniones temporales de proveedores (UTP) reguladas en el artículo 67 bis del Reglamento de la ley N°19.886, deberán presentar en formato electrónico o digital, en la sección anexos administrativos del portal www.mercadopublico.cl, el Anexo N° 3, denominado "Datos del Oferente", que contenga los datos de identificación del oferente, este documento deberá contener su nombre o razón social, el número de RUT de la empresa o cédula nacional de identidad del oferente, según corresponda, el nombre y número de cédula nacional de identidad del representante legal, si se trata de una sociedad y el domicilio comercial, número de teléfono y correo electrónico.

2. Todos los participantes, deberán presentar en formato electrónico o digital, en la sección anexos administrativos del portal www.mercadopublico.cl los siguientes documentos:

a) Declaración Jurada Simple del participante, empresa o unión temporal de proveedores (UTP), que declare:

(i) que no se encuentra en alguna de las situaciones contempladas en los incisos primero y sexto del artículo 4° de la ley N°19.886, esto es, que al momento de la presentación de la oferta no han sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años y que, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, no han sido condenados por delitos concursales establecidos en el Código Penal;

(ii) que ninguno de sus socios tenga la calidad de funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud; ni que se encuentra unido a alguno de los mencionados funcionarios por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del decreto con fuerza de ley N°1, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni es socio de una sociedad de personas en que aquellos o éstas formen parte, ni tenga participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquellos o éstas sean accionistas, ni es socio en una sociedad anónima abierta en que aquellos o éstas 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;

(iii) que no ha sido condenado por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta o suscribir el contrato.

(iv) que no ha sido condenado a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en los artículos 8° número 2) y 10 del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas;

(v) que no ha sido condenado por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N° 211, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N° 211. (Anexo N° 2- A, Anexo N° 2 -B).

En el caso de UTP, esta Declaración Jurada debe ser presentada por cada integrante y estar suscrita por el representante legal respectivo integrante, según sea el caso.

- b) Declaración jurada simple acreditando la veracidad de la oferta (Anexo N°3)
- c) Declaración Jurada simple según la cual declara conocer y aceptar las presentes bases de licitación (Anexos N° 1-A, N° 1-B).
- d) Certificado de vigencia de la sociedad o personalidad jurídica del oferente, en el caso de personas jurídicas.
- e) Copia simple de la escritura pública o instrumento legal donde conste la representación de la o las personas naturales que presenten la oferta en representación del oferente, en los casos que se actúe bajo dicha modalidad.

8.2 Propuesta Económica

La propuesta económica debe indicarse en el Anexo N°5 "Propuesta Económica", el cual debe ser ingresado en el portal www.mercadopublico.cl.

La propuesta económica se presentará en Unidades de Fomento (UF) y debe incorporar todos los costos y gastos para asegurar que el servicio que se está solicitando en las presentes bases de licitación, no tenga gastos adicionales, los que no serán pagados.

Deben ofertarse tres precios:

- Ítem 1: Servicio de Hosting y Plataforma por 48 meses
- Ítem 2: Servicio del Sistema Gestión de Turno: Arriendo mensual, Instalación, soporte y abastecimiento de rollos
- Ítem 3: Servicio Adicionales, de acuerdo a los señalados en el **Anexo N°5**

El Precio de los Ítems 1 y 2 corresponderá a 48 cuotas iguales.

Los costos derivados de la formulación de la propuesta serán de cargo del proponente.

En el caso de que el oferente no indique el precio en el **ANEXO° 5** o no ingrese este anexo al portal de mercado público, su oferta será declarada **inadmisible**.

8.3 Planificación.

La propuesta técnica debe ser ingresada en los anexos que se detallan a continuación y según las siguientes indicaciones:

a) Planificación del Proyecto

- i. Debe cumplir y dar respuesta con lo indicado en el **ANEXO N° 6-A "PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO"**, que considera; Presentación del proyecto completo, descripción de los Hitos principales: Análisis, Desarrollo, Implementación, Pruebas, Capacitación, Puesta en producción
- ii. En caso de no presentación de este Anexo o, en caso de no indicar y desarrollar todos los ítems, la oferta será declarada INADMISIBLE.

b) Plan de implementación de la Solución Tecnológica

- i. Debe cumplir y dar respuesta con lo indicado en el **ANEXO N° 6-B "PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA"**
- ii. Este plan debe ser detallado y dar cuenta del desarrollo e implementación de la solución global e integrada del sistema de Gestión de Turnos, indicando la forma de operar del modelo propuesto por el oferente.
- iii. Debe considerar la conectividad entre la aplicación ubicada en el Data center del proveedor y los tótem ubicados en las sucursales de Fonasa,
- iv. En caso de no presentación de este Anexo o, en caso de no indicar y desarrollar todos los ítems, la oferta será declarada INADMISIBLE.

8.4 Propuesta Técnica

Corresponde al documento en el que se desarrollará todos los puntos exigidos en las Bases Técnicas.

En caso de no presentación de este documento o bien no desarrolle de manera completa los aspectos de las bases técnicas, la oferta será declarada INADMISIBLE.

8.5 Experiencia

La experiencia será evaluada de acuerdo a los proyectos implementados de igual naturaleza, esto es, en sistemas que permitan la generación de tickets de atención.

Para demostrar la experiencia en proyectos debe incluir:

a) Proyectos referenciales del oferente

Debe acompañar el anexo N° 7 - A, que resume la experiencia de proyectos nuevos desarrollados en Chile y no de extensiones de éstos.

Los proyectos no deben tener de una antigüedad mayor a 6 años, es decir, deben ser desde enero de 2018, en adelante.

Incorporar el Anexo N° 7 - C, los "CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO", firmado por cada cliente, el que contiene el detalle resumido de la descripción del proyecto que fue implementado con un funcionamiento exitoso y corresponde a los que se reseñaron en el Anexo N°7 - A.

Para que los proyectos sean contabilizados como válidos, no debe haber inconsistencias entre el detalle del anexo 7- A, es decir, aquellos que no concuerden entre el resumen de proyectos y el detalle de cada uno. Si hubiera inconsistencias, no serán considerados en la evaluación.

b) Equipo de Trabajo y Certificaciones

Se debe adjuntar una nómina resumen del equipo de trabajo que estará a cargo del proyecto, de acuerdo con el formato del Anexo N° 7 - B. En caso contrario, el equipo de trabajo no será considerado.

En la experiencia del equipo de trabajo sólo se contabilizarán aquellos proyectos desarrollados en Chile, que sean nuevos y no continuidades de proyectos o contratos.

El equipo del proyecto debe considerar un gerente de proyecto y un equipo de profesionales, todos certificados en la versión del producto base de la solución. Por cada miembro del equipo de trabajo se deben adjuntar las certificaciones en el producto base de la solución. Aquel integrante que no tenga adjunta la certificación, no será contabilizado.

Si el oferente resultara adjudicado, el miembro del equipo de trabajo que no tenga la certificación no formará parte del equipo, debiendo ser reemplazado por un nuevo integrante que tenga certificación.

Si la empresa es el organismo capacitador en la solución basal del sistema de gestión de turnos, deberá presentar una declaración notarial identificando a las personas que fueron capacitadas

Por cada miembro del equipo de trabajo se deben adjuntar certificación de título, en caso contrario la persona no será contabilizada como parte del equipo.

8.6 Programa de Integridad

En **Anexo N° 9** se adjunta declaración jurada sobre si el oferente posee o no un Programa de Integridad y si el personal vinculado a los procesos concursales y de ejecución del contrato, están en conocimiento.

Este programa de Integridad tiene relación con acciones de sensibilización que puede tener el oferente para actuaciones de sus trabajadores con funcionarios del Estado, para evitar riesgos de corrupción. En caso de contar con el programa, éste deberá adjuntarse al momento de ofertar y/o postular.

8.7 Discrepancias entre ficha electrónica y anexos adjuntos

Frente a discrepancias o diferencias de información, entre lo indicado directamente en la ficha respectiva de la licitación del portal mercado público y lo indicado en los anexos ingresados, prevalecerán los datos de los anexos.

9. VIGENCIA DE LA OFERTA

Las ofertas que presenten los proponentes deberán tener una vigencia mínima de 60 días corridos, a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas. En caso de que el oferente no explicita este plazo de validez de la oferta, se entenderá que acepta la vigencia antes señalada.

10. APERTURA DE LAS OFERTAS

Sólo se procederá a revisar ofertas enviadas electrónicamente vía el portal www.mercadopublico.cl.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten.

Asimismo, el FONASA declarará inadmisibles aquellas ofertas que no presenten la garantía de seriedad de la oferta, según lo dispuesto en el numeral 7 de estas Bases, lo que se consignará en la respectiva acta de evaluación.

10.1 Errores u omisiones detectados durante la evaluación.

El FONASA solicitará a los oferentes, durante el proceso de evaluación, que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a éstos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información, todo ello de conformidad al inciso primero del artículo 40 del reglamento de la ley N° 19.886.

Para estos efectos, el FONASA permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación.

Para estos efectos, se otorgará un plazo de dos (2) días corridos, contados desde el requerimiento informado a través del portal www.mercadopublico.cl mediante la aplicación "Solicitud de Aclaraciones", para que el oferente subsane la omisión de las formalidades requeridas, pero será sancionado en la calificación de su oferta, específicamente en el criterio "Cumplimiento de Presentación de los Requisitos Formales", según lo estipulado en el numeral sobre "Evaluación de las Ofertas" contenido en estas bases.

Finalmente, el Fondo Nacional de Salud declarará inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en las presentes

Bases Administrativas y Técnicas que lleven aparejada expresamente dicha consecuencia, y podrá declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resultaren convenientes a sus intereses, debiendo dejarse constancia en la respectiva acta de apertura o evaluación. En ambos casos la declaración deberá realizarse mediante resolución fundada.

11. SOLICITUD DE ACLARACIONES

FONASA, podrá solicitar a los oferentes, a través del denominado foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus ofertas o la complementación de alguna información necesarias para una correcta evaluación de las mismas. Las aclaraciones que se pidan o que se den, o la información que se solicite o se acompañe, no podrán alterar la oferta o el precio de esta, ni violar el principio de igualdad entre los oferentes y el de estricta sujeción a las Bases.

12. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

12.1 Comisión Evaluadora:

El análisis y la evaluación de las propuestas estarán a cargo de una comisión de evaluación de las ofertas, la que estará integrada por una comisión compuesta por equipo definido en la siguiente:

Cargo	Nombre	Rut
Funcionario de la División de Tecnologías de Información	Antonio Lorenzo Canales	██████████
Funcionario de la División de Tecnologías de Información	David Araya Pérez	██████████
Funcionaria del Dpto. Atención presencial	Carla Montiglia Diaz de Alda	██████████

Suplente:

Cargo	Nombre	Rut
Funcionario del Dpto. Atención presencial	Julián Morales Pacheco	██████████

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren aquella.

Del mismo modo, no podrán aceptar ningún donativo de parte de terceros. Entiéndase como terceros, entre otros, a las empresas que prestan servicios de asesoría, o bien, sociedades consultoras, asociaciones, gremios o corporaciones.

La integración de la Comisión Evaluadora estará disponible a través del portal www.mercadopublico.cl.

La Comisión de Evaluación realizará el proceso de evaluación sólo respecto de aquellas propuestas que hayan sido calificadas como admisibles.

Esta Comisión levantará la correspondiente Acta de Evaluación de las Ofertas y propondrá a la Jefa de División de Administración de la Institución la adjudicación de la licitación al oferente que haya presentado la oferta más ventajosa, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en estas bases y el resultado de la aplicación de los criterios de evaluación, o bien propondrá que la misma se declare desierta cuando no se presenten ofertas o cuando estas no resulten convenientes a los intereses de la Institución.

12.2 Criterios de Admisibilidad

La Comisión de Evaluación deberá revisar el cumplimiento de cada uno de los requisitos técnicos en el desarrollo del documento "Propuesta Técnica". En caso de no cumplir con las características y/o condiciones técnicas exigidas, la oferta será declarada técnicamente inadmisibile y no continuará con el proceso de evaluación de ofertas.

Solo los oferentes que hayan cumplido con los requisitos mínimos definidos en el párrafo anterior podrán continuar con el proceso de evaluación de ofertas.

Es importante aclarar que el cumplimiento de los criterios de Admisibilidad significa que los ámbitos indicados, no sólo deben ir "enunciados" en la Propuesta Técnica, sino que deben estar desarrollados en la propuesta presentada.

Importante aclarar que se evaluará al proveedor que haya cumplido los requerimientos mínimos indicados en el numeral 3 de las bases técnicas.

12.3 Criterios de evaluación de Ofertas:

Los criterios objetivos de evaluación, sus factores y sus ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

N°	CRITERIOS/SUBCRITERIOS	PONDERACIÓN	PORCENTAJE
----	------------------------	-------------	------------

1	PROPUESTA ECONÓMICA	50%
2	PLANIFICACIÓN	30%
	2.1 Planificación del Proyecto	40%
	2.2 Plan de implementación de la solución tecnológica	60%
3	EXPERIENCIA	15%
	3.1 Proyectos referenciales del oferente	70%
	3.2 Equipo de Trabajo y Certificaciones	30%
4	PROGRAMA DE INTEGRIDAD	2%
5	CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS FORMALES	3%
	TOTAL	100%

12.4 Cálculo o Ponderación de los criterios:

El puntaje obtenido de acuerdo con los criterios se determinará como se indica a continuación:

a) Propuesta Económica 50%

La evaluación se realizará sobre el precio total ofertado.

Para la comparación de precio se utilizará la siguiente fórmula:

Ponderación Evaluación de las Ofertas

$$\text{Puntaje Precio} = (\text{Precio Mínimo}/\text{Precio Oferente}) \times 100$$

Bajo esta fórmula de evaluación, el menor precio obtendrá un puntaje total de 100 puntos.

La propuesta debe ofertar según lo indicado en **Anexo N° 5**

Si la oferta supera UF 7.000 (siete mil unidades de fomento) se declarará inadmisibles.

b) Planificación (30%)

b.1) Planificación del Proyecto (40%)

La propuesta debe ofertar según lo indicado en Anexo N°6-A

Descripción	Puntaje
Cumple lo exigido, define al menos los 30 ítems solicitados en Anexo N° 6-A en forma correcta, identificando; asignación de tiempos, ruta crítica y asignación de recursos y con plazos menores o igual a 5 semanas	100
Define al menos los 30 ítems solicitados en Anexo N° 6-A, No identifica ruta crítica o la asignación de recursos, si presenta plazos menores o igual a 5 semanas	70
No cumple lo exigido, No define al menos los 30 ítems solicitados en Anexo N° 6-A	20
No se presenta en la oferta	Se declara Inadmisibles

Puntaje Planificación de Proyecto:

Se aplica la siguiente formula: item 2.1 = (Puntaje obtenido x 40%)

b.2) Plan de implementación de la solución tecnológica (60%)

La propuesta debe ofertar según lo indicado en Anexo N°6-B

Descripción	Puntaje
Cumple lo exigido, describe en forma correcta los 11 ítems definidos en Anexo N° 6-B	100
Describe los 11 ítems definidos en Anexo N° 6-B, pero existen ítem incompletos o no correctamente definidos.	70
No describe todos los ítems definidos en Anexo N° 6-B	20
No se presenta en la oferta	Se declara inadmisibles

Puntaje Plan de implementación de la solución tecnológica:

Se aplica la siguiente fórmula: ítem 2.2 = Puntaje obtenido x ponderador (60%)

Luego se aplica la siguiente fórmula: Puntaje Total Propuesta de Implementación: (ítem 2.1. + 2.2) x ponderador (30%).

c) Experiencia (15%)**c.1) Proyectos Referenciales del oferente (70%):**

Se evaluará de acuerdo a los antecedentes presentados en Anexo N°7 - A:

Descripción	Puntaje
Sobresaliente, se consideran mayor o igual a 6 proyectos de Sistema de Gestión de Turnos implementados y comprobables y similares, con 40 tótem o más en instalados.	100
Destacado, se consideran entre 3 y 6 proyectos de Sistema de Gestión de Turnos implementados y comprobables y similares con 40 tótem o más en instalados.	50
Positivo, se consideran entre 1 y 2 proyectos de Sistema de Gestión de Turnos implementados y comprobables y similares con 40 tótem o más en instalados	20
No tiene proyectos implementados y comprobables o no presenta información (NPI)	Se declara inadmisibles

(*) Para que el proyecto sea contabilizado como experiencia, debe acompañarse el Anexo N° 7 - C, donde se compruebe a través del certificado la implementación y funcionamiento exitoso que acredite el cliente.

Se aplica la siguiente fórmula:

Puntaje obtenido x ponderador (70%)

c.2) Equipo de trabajo y Certificaciones (30%):

Cantidad de Profesionales que formara parte del equipo de trabajo, según antecedentes presentados en el Anexo N° 7 - B.

Descripción	Puntaje
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos que cuenten con certificado en la versión del producto base de la solución y a lo menos un proyecto Sistema de Gestión de Turnos implementado. - Y con 3 integrantes o más, que cuenten con certificados en la versión del producto base de la solución, con dedicación y roles suficiente y todos sus integrantes tengan a los menos, un proyecto Sistema de Gestión de Turnos realizado.	100
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuente con: - Un Gerente de Proyectos que cuenten con certificado en la versión del producto base de la solución y a lo menos un proyecto realizado Sistema de Gestión de Turnos implementado.	70

- Y con 2 integrantes, que cuenten con certificados en la versión del producto base de la solución, con dedicación y roles suficiente, y todos sus integrantes tengan a los menos, un proyecto Sistema de Gestión de Turnos realizado.	
Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que a lo menos cuenta con: - Un Gerente de Proyectos que cuenten con certificado en la versión del producto base de la solución y a lo menos un proyecto Sistema de Gestión de Turnos implementado. - Y con 1 integrante, que cuenten con certificados en la versión del producto base de la solución, con dedicación y roles suficiente y todos sus integrantes tengan a los menos, un proyecto Sistema de Gestión de Turnos realizado.	20
No presenta profesionales o Gerente de proyecto certificados Equipo de profesionales con conocimiento en la solución, que cuenta con: - Un Gerente de Proyectos que cuenta con certificado en la versión del producto base de la solución y a lo menos un proyecto Sistema de Gestión de Turnos implementado. - Y con 0 integrantes, que cuentan con certificación en la versión del producto base de la solución.	INADMISIBLE

Nota: Certificado en la versión del producto base de la solución, es igual a Certificado en el Sistema de Gestión de Turno que el Adjudicado instalara en Fonasa

Puntaje de Equipo de Trabajo:
Se aplica la siguiente formula:

Puntaje obtenido x ponderador (30%)

Puntaje Total Experiencia: (Numerales 3.1 + 3.2) x ponderador (15%)

d) Cumplimiento de Presentación de Requisitos Formales (3%)

El oferente para obtener el total del puntaje deberá entregar toda la información, de lo contrario tendrá el siguiente puntaje:

PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES	PUNTAJE
Si el Oferente presenta satisfactoriamente todos los antecedentes solicitados en las Bases dentro del plazo para la presentación de ofertas.	100
Si el Oferente no presenta satisfactoriamente todos los antecedentes solicitados en las Bases dentro del plazo para la presentación de ofertas, y posteriormente le son requeridos y son presentados dentro de plazo otorgado al efecto.	50
Si el Oferente no presenta todos los antecedentes solicitados y requeridos dentro del plazo otorgado para salvar errores y omisiones	0

Puntaje Cumplimiento de Requisitos Formales de Presentación de la oferta:
Se aplica la siguiente formula: ítem 4 = Puntaje obtenido x ponderador (3%)

d) Programa de Integridad (2%)

El puntaje para otorgar será en consideración a lo siguiente:

Presentación de Antecedentes	Puntaje
Si el Oferente cuenta con un programa de integridad conocido por sus trabajadores.	100 Puntos
Si el Oferente no cuenta con un programa de integridad conocido por sus trabajadores y/o si el oferente señala que cuenta con un programa de integridad, pero no lo acompaña.	0 Puntos
Puntaje Máximo Programa de Integridad	100 puntos

Luego se aplica la fórmula:

Puntaje obtenido x ponderador (2%)

El puntaje final de cada oferta será calculado de la siguiente manera:

Puntaje Final =

(PUNTAJE PROPUESTA ECONÓMICA + PUNTAJE PROPUESTA TÉCNICA + PUNTAJE EXPERIENCIA + PUNTAJE CUMPLIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA + PROGRAMA DE INTEGRIDAD)

12.5 Criterios de Desempate

En caso de que, dos o más oferentes obtengan la misma puntuación final, se establecerá el siguiente mecanismo de desempate:

- Mayor puntaje en el Subcriterio Plan de implementación de la solución tecnológica
- Mayor puntaje en el criterio Propuesta Económica
- Mayor puntaje en el criterio Experiencia

De persistir el empate, será la jefatura del Jefe de División de T.I., quien propondrá la adjudicación.

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la comisión evaluadora.

Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará al o los proponentes que se sugiere adjudicar la licitación, o en su caso se propondrá declarar desierto el proceso. En caso de que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta de las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de bases, especificando los numerales que habrían sido vulnerados.

El FONASA se reserva el derecho de adjudicar la licitación al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su oferta no sea la de más bajo precio, adjudicar total o parcialmente a uno o más oferentes, o rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la licitación.

12.6 Unión Temporal de Proveedores (UTP):

Una vez iniciado el proceso de evaluación de las ofertas, resulta improcedente que el integrante que se retira de una UTP sea reemplazado por otro integrante, aun cuando el reemplazante reúna características iguales o superiores al integrante retirado.

Si durante la evaluación de las ofertas se retira alguno de los integrantes de una UTP, que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la propuesta será declarada inadmisibles.

13. ADJUDICACIÓN

El FONASA adjudicará la presente licitación pública a un adjudicatario de acuerdo a aquella oferta que resulte más ventajosa y apropiada a sus necesidades e intereses considerando en una estimación de conjunto, los criterios de evaluación y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, en el plazo establecido en el Calendario General (Anexo N°4), notificándose dicho acto mediante su publicación en el Sistema de Información. Dicho acto administrativo deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las bases, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N°19.886, aprobado por decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

14. FACULTAD DE DEJAR SIN EFECTO LA ADJUDICACIÓN

En el caso que el proveedor originalmente adjudicado rehusase suscribir el contrato, no entregue la garantía de fiel cumplimiento de contrato, desista de su oferta, sea inhábil para contratar con el Estado por una causal existente al momento de presentar la oferta, de acuerdo a los términos de la ley N°19.886 y su Reglamento, el FONASA podrá dejar sin efecto a su respecto la adjudicación, procediéndose el cobro de la garantía de seriedad de la oferta en los términos del numeral 7, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para el FONASA.

En el caso que el adjudicatario fuese una UTP, y alguno de sus integrantes estuviese afecto a la inhabilidad del artículo 4°, inciso 6°, la UTP deberá informar por escrito, en un plazo de 5 días hábiles, si se desiste o si decide igualmente ejecutar el contrato adjudicado, con la integración del resto de sus miembros, siempre que éstos fuesen hábiles. En el evento de no informar lo anterior o de manifestar su intención de desistirse, la licitación será readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, de resultar conveniente la oferta a los intereses del FONASA.

Luego del retiro de alguno de sus miembros, la UTP debe continuar funcionando con al menos 2 integrantes. Si la integración no cumple con el mínimo indicado en el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley N°19.886, o el integrante de la UTP que se retira es alguno de los que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la adjudicación deberá ser dejada sin efecto, debiendo la licitación ser readjudicada al siguiente oferente mejor evaluado, si la oferta fuera de interés para el FONASA.

Con todo, el FONASA solo podrá dejar sin efecto la adjudicación original y adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de sesenta (60) días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original.

15. CONTRATO Y DOCUMENTOS QUE INTEGRAN LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

15.1 Suscripción del contrato

Resuelta y notificada la adjudicación de la oferta, el oferente celebrará un contrato con el FONASA para la ejecución de los servicios que correspondan. El contrato será enviado por el FONASA al adjudicatario para su firma dentro del plazo de 10 (diez) días corridos contado desde la recepción de los documentos que debe entregar el prestador para la confección del contrato.

Si el proveedor no firma, por cualquier razón, los contratos dentro del plazo de 7 días hábiles contado desde que se le envíe el respectivo instrumento para su suscripción, FONASA lo tendrá por desistido de la oferta, y hará efectiva la respectiva garantía.

En cualquier caso, el contrato deberá ser suscrito por el adjudicatario dentro del plazo máximo de 30 días corridos posteriores al día de la notificación de la adjudicación.

Para proceder a la firma del respectivo contrato el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Asimismo, para proceder a la confección del contrato, el adjudicatario deberá hacer entrega de los siguientes documentos en el plazo de 7 días hábiles contados desde la solicitud de antecedentes que realice FONASA:

- a) Fotocopia simple del rol único tributario (RUT), tratándose de personas jurídicas. Si es persona natural, se acompañará fotocopia simple de su cédula de identidad.
- b) Fotocopia simple de las escrituras públicas de constitución y de sus modificaciones, con sus respectivos extractos inscritos y publicados, en caso de ser procedentes estos trámites, según la naturaleza jurídica de la persona jurídica. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos u otros antecedentes que den cuenta indubitada de la existencia y vigencia de la sociedad, se encuentren disponibles en dicho registro a la fecha de apertura de las ofertas
- c) Identificación del representante legal, con los documentos que acrediten su personería y fotocopia simple de su cédula de identidad.
- d) Certificado de vigencia de la sociedad, cuando correspondiera según letra b)
- e) Certificado actualizado de antecedentes laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, que acredite si registra o no de esta clase de deudas. No obstante, los oferentes que se encuentren inscritos en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) no deberán acompañar estos documentos si ellos, u otros antecedentes den cuenta indubitada de la existencia o no de deudas laborales y previsionales por el adjudicatario.
- f) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Adicionalmente, en el caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores, ésta deberá adjuntar, conforme lo establece el artículo 67 bis del Reglamento de la Ley de Compras y Contratación Pública, el documento que formalice la unión entre ellos, el que deberá constar por escritura pública, conteniendo el siguiente detalle:

- a) La solidaridad entre las partes respecto de las obligaciones que deriven de la licitación.
- b) El nombramiento del representante o apoderado común con poderes suficientes.
- c) La razón social que facturará y a la cual se la harán los pagos.
- d) Vigencia de la UTP, el que no puede ser inferior a la vigencia del contrato señalado en estas bases.

En caso de que el adjudicatario no se inscriba en forma oportuna en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, o no entregue la documentación señalada en el plazo dispuesto por el FONASA, se entenderá que éste no acepta la adjudicación, por lo que el FONASA lo tendrá por desistido de la oferta y hará efectiva la respectiva garantía.

15.2 Vigencia y Duración del Contrato.

El contrato entrará en vigencia a contar de la total tramitación de la resolución que lo apruebe.

La duración del contrato será de 50 meses, plazo que incluye 48 meses de Explotación Soporte y Administración y la implementación, esta última no puede sobrepasar el plazo propuesto por el adjudicatario y en ningún caso, podrá ser mayor a 5 semanas.

No obstante, por razones de buen servicio, las prestaciones podrán otorgarse desde la fecha de suscripción del contrato, quedando todo pago condicionado a la total tramitación de la resolución aprobatoria. En este caso, el contrato deberá indicar expresamente la fecha desde cuando se comenzarán a prestar los servicios y la duración del contrato se contará desde esa fecha.

No se podrán estipular anticipos de ninguna especie.

15.3 Renovación del contrato:

FONASA podrá renovar por una sola vez el contrato, por un período máximo de hasta 12 meses, lo que procederá cuando sea estrictamente necesario por razones de continuidad del servicio o existan otros motivos fundados y por el tiempo de preparación de un nuevo proceso de licitación, (art. 12 del decreto supremo N° 250, de 2004, de Ministerio de Hacienda).

En cuanto al documento de garantía de fiel cumplimiento del contrato, éste deberá otorgarse proporcionalmente, siendo aplicable para este caso, la regla establecida en el numeral 15 de las presentes Bases.

15.4 Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, como asimismo el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratante, el adjudicatario deberá entregar, con anterioridad a la suscripción del contrato, una Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, que asegure el pago de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista al solo requerimiento de Fonasa, y de carácter irrevocable, tomada a favor del Fondo Nacional de Salud, RUT: 61.603.000-0, por un monto equivalente al 8% del monto total del contrato, impuesto incluido, cuya glosa deberá indicar **“GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE LICITACIÓN PÚBLICA: “SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”**.

La vigencia de dicha garantía deberá exceder en 90 días corridos al término del vencimiento del contrato.

Este documento garantiza cualquier incumplimiento o infracción a las obligaciones que emanan del presente contrato, lo que será constatado, ponderado y evaluado por el Administrador del presente Contrato. 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 de que el presente contrato termine anticipadamente, por causa imputable al adjudicatario, conforme lo previene el numeral 15.5 de las bases administrativas que rigen este contrato, y para el pago de multas, según lo previene el numeral 16 de las bases administrativas que rigen este contrato.

Esta garantía será custodiada por el Subdepartamento de Tesorería del Fondo Nacional de Salud, por el período de su vigencia, y se devolverá a su vencimiento, si no hubiese situaciones pendientes que ameriten hacer efectiva la misma.

Dicha garantía, debe ser ingresada a través de Oficina de Gestión Documental del Fondo Nacional de Salud, ubicada en calle Monjitas N° 665, Santiago, en horario de 09 a 12 horas en sobre cerrado rotulado "Para garantizar al FONASA el fiel y oportuno cumplimiento del contrato **"SISTEMA DE GESTION DE TURNOS"**".

En caso de hacer efectiva esta garantía, deberá renovarse en las mismas condiciones señaladas precedentemente.

Asimismo, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato podrá ser otorgada en uno o más instrumentos, siempre que en su conjunto correspondan a los valores por los cuales deben ser emitidas.

En concordancia con lo manifestado en la jurisprudencia administrativa, en el cobro de la garantía de fiel, oportuno e íntegro cumplimiento del contrato, se resguardarán los principios de proporcionalidad, razonabilidad y buena fe que han de inspirar las actuaciones del FONASA, de manera que, atendido el carácter de caución y no de sanción del instrumento señalado, ese cobro no excederá del monto en que se cuantifique el incumplimiento de las obligaciones y las multas que se hayan impuesto y no se encuentren solucionadas. Lo dicho es sin perjuicio, del derecho del FONASA de accionar posteriormente por otros perjuicios que no hayan podido cuantificarse al momento de hacer efectiva la boleta de garantía fiel, oportuno e íntegro cumplimiento del contrato, sea a través del descuento de tales sumas respecto de pagos pendientes al proveedor.

15.5 Supuestos para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato.

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento podrá hacerse efectiva por parte de Fonasa, en los siguientes casos:

- a) Si el oferente adjudicado luego de firmado el contrato se desistiere de llevar a cabo los servicios objeto de la contratación.
- b) Si el oferente adjudicado incurre en un incumplimiento de las obligaciones indicadas en las presentes bases.
- c) Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al contrato.
- d) En caso de incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales conforme lo establece el art. 68 del reglamento de la ley N°19.886 en relación con los trabajadores asignados al cumplimiento del contrato respectivo
- e) En caso de hacerse efectivo el pago de alguna multa aplicada al contratante, de conformidad con el procedimiento establecido en el numeral 16.2 de estas bases.
- f) En caso de terminar anticipadamente el contrato respectivo por alguna de las causales contempladas en el numeral 16 de estas bases cuya causa sea imputable al adjudicatario

En concordancia con lo manifestado en la jurisprudencia administrativa, en el cobro de la garantía de fiel, oportuno e íntegro cumplimiento del contrato, se resguardarán los principios de proporcionalidad, razonabilidad y buena fe que han de inspirar las actuaciones del Fonasa, de manera que, atendido el carácter de caución y no de sanción del instrumento señalado, ese cobro no excederá del monto en que se cuantifique el incumplimiento de las obligaciones y las multas que se hayan impuesto y no se encuentren solucionadas. Lo dicho es sin perjuicio, del derecho del Fonasa de accionar posteriormente por otros perjuicios que no hayan podido cuantificarse al momento de hacer efectiva la boleta de garantía fiel, oportuno e íntegro cumplimiento del contrato, sea a través del descuento de tales sumas respecto de pagos pendientes al proveedor o mediante demanda judicial.

15.6 Contrato y documentos que integran la relación contractual:

El contrato será redactado por la Fiscalía del Fondo Nacional de Salud, según corresponda, de conformidad a las presentes Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, a la Resolución de Adjudicación y a la oferta adjudicada y contemplará a lo menos los siguientes aspectos:

- a) Objeto del contrato
- b) Precio de los servicios, con indicación de su forma de pago.
- c) Vigencia del contrato.
- d) Multas y su aplicación.
- e) Causales de terminación anticipada del contrato.
- f) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.
- g) Designación de un Administrador del Contrato.
- h) Cláusula de total confidencialidad.
- i) Cláusula de subcontratación.
- j) Cláusula de cesión.
- k) Prórroga de competencia, a los tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad y comuna de Santiago.
- l) Documentos que integran y complementan la relación contractual, prevaleciendo las Bases por sobre los otros documentos y, que se detallan a continuación:

- Bases Administrativas y Técnicas y sus anexos correspondientes.
- Consultas, aclaraciones y complementos, y las correspondientes respuestas y aclaraciones si las hubiere.
- Oferta Técnica y Económica adjudicada, en lo que no contravenga a las disposiciones de las Bases Administrativas y Técnicas.
- Resolución de adjudicación del oferente adjudicado.

El FONASA utilizará el correo electrónico que los proponentes consignen en sus ofertas, (Anexo N°3A, sobre Datos del Oferente), como medio para efectuar cualquier comunicación a que dieron lugar el respectivo contrato, incluidas las notificaciones propias del procedimiento de aplicación de multas y término anticipado del contrato, en el caso que sea procedente su aplicación.

16. MULTAS POR INCUMPLIMIENTO

El Fondo Nacional de Salud, previa proposición del Administrador del Contrato estará facultado para aplicar multas por las infracciones y por los montos que se señalan a continuación:

Multas					
Variable a medir	Descripción	Metodología - Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	SLA	Multa
Disponibilidad de la Plataforma	Considera los servicios necesarios para mantener operativa la plataforma tecnológica solicitada.	De acuerdo al % de disponibilidad según sea Tier II III	Mensual	Disponibilidad según	10 UF por incumplimiento
				Tier II=99.74%	< 99,74
				Tier III=99.98%	< 99.98
Atraso implementación	Implementación de la solución tecnológica, el plazo no puede ser superior a 5 semanas	Días de atraso	Diario	100% de cumplimiento	UF 20 por día de atraso
Disponibilidad del Sistema de Gestión de Turnos	Minutos en que el Sistema de Gestión de turnos esté disponible	(minutos disponibles / minutos del periodo) x 100	Mensual	99% disponibilidad	UF 8 por cada punto porcentual inferior al 99% de cumplimiento
Disponibilidad de la solución en cada sucursal	Minutos en que los equipos (tótem) instalados en cada sucursal están operativos, si son más de tres sucursales con fallas entonces se aplica lo indicado en, Disponibilidad del Sistema de Gestion de Turnos	(minutos disponibles / minutos del periodo) x 100	Mensual	99% disponibilidad	UF 4 por cada punto porcentual inferior al 99% de cumplimiento
Abastecimiento de insumos	Entrega de insumos a sucursales para funcionamiento del tótem. y para insumos extras la entrega no debe ser superior a 24 horas desde generada la solicitud, para regiones sera previo acuerdo.	Días de atraso	Por solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento	UF 3 por día de atraso, por Sucursal
Mesa de ayuda	Registro y Cierre de ticket de incidentes registrados en la mesa de ayuda de Fonasa y del Adjudicado en	(Ticket registrados y cerrados en 2 o menos días / Ticket ingresados en la mesa de ayuda en	Mensual	98% de ticket registrados y cerrados	UF 2 por cada punto porcentual inferior al 98% de cumplimiento

	un plazo menos a 2 días desde la apertura del ticket	el periodo) x 100			
Mantenimiento evolutiva	Implementación de nuevos requerimientos en la solución tecnológica, según a plazos acordados.	Días de atraso	Por solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento	3% del costo del nuevo desarrollo por día de atraso
Instalación nuevos equipos	Instalación de equipos de acuerdo a lo solicitado y a plazos acordados y no pueden superar a 10 días hábiles.	Días de atraso	Por solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento	UF 2 por día de atraso
Traslado e instalación de equipos	El traslado e instalación de equipos a nuevas dependencias, dentro de la región debe ser ejecutado en un plazo no superior a 5 días hábiles de su solicitud	Días de atraso	Por solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento	UF 4 por día de atraso
Reposición de piezas	La reposición de piezas o tótem debe ser realizada en un plazo no superior a 5 días hábiles de la solicitud	Días de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 3 por día de atraso
Entrega de informes de gestión y reportes de operación	Entrega de un reporte de operación del sistema por sucursal los 5 primeros días de cada mes	Días de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 1 por día de atraso
Entrega de informes de incidencias	Una vez superada la incidencia, se aceptarán 2 días, para la entrega del respectivo informe de incidencia, que debe indicar las causas del problema y acciones correctivas tomadas.	Días de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 2 por día de atraso, posterior a los 2 días de ocurrida la incidencia

Respaldo de la Base transaccional	Entrega respaldo de la base de transacciones a solicitud de Fonasa	Días de atraso	Por solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento	UF 3 por día de atraso
Soporte y actualización de software	Mantener actualizada las versiones o parches de los sistemas operativos, middleware o todo componente lógico que permita la correcta operación del sistema.	Semana de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 2 por semana de atraso
	No deben existir vulnerabilidades de la Plataforma o componentes relacionados con la solución.				
Mantenición de la Solución	El proveedor deberá mantener y reparar los bienes suministrados, después de la recepción conforme por parte del Fonasa. Esta garantía de los bienes, deberá incluir la mantención técnica preventiva y correctiva y cubrirá, a lo menos, el replazo de cualquier pieza o módulo con desperfectos, sin costos. Si el equipo no puede ser reparado, se deberá replazar por otro de igual o superior calidad.	día de atraso según planificación	Mensual	100% de cumplimiento	UF 2 por día de atraso

Monitoreo de la solución tecnológica	Mantener la vigilancia del parque de los tótems instalados, validando la operación de estos, y alertar a la mesa de ayuda en caso de fallas	Por cada 4 horas de atraso en que la mesa de ayuda no recibe la alerta	Diaria	100% de cumplimiento	UF 1 por cada 4 horas de atraso
API para habilitar la integración con sitio Web de Fonasa	Disponibilidad de la API para habilitar la integración con sitio Web de Fonasa	Semana de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 2 por semana de atraso
API para habilitar la integración con App-móvil de Fonasa	Disponibilidad de la API para habilitar la integración con App-móvil de Fonasa	Semana de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 2 por semana de atraso
Asistencia en terreno	Disponer de los recursos necesarios dentro de 24hrs para solucionar y atender fallas que se presenten en el sistema del tótem y que no pueda ser resuelta en forma remota, e informada a Fonasa para coordinar, visita inicio del SLA	Días de atraso	Mensual	100% de cumplimiento	UF 3 por día de atraso

La multa comienza a contabilizar su tiempo, desde el hecho que genera la multa.

a) Utilización de la Unidad de Fomento

En todos los casos anteriores, en que el valor de la multa esté expresado en Unidades de Fomento (UF), la transformación a moneda de curso legal para efectos del pago de éstas deberá ser de acuerdo al valor de la UF correspondiente al día en que la resolución que aplicó la multa quede ejecutoriada.

b) Tope de multas

El monto total de las multas no podrá exceder del 20% del valor total del contrato. De cumplirse este tope se podrá hacer efectiva la causal de término anticipado señalada, en la letra m) del numeral 17.

16.1 Pago de Multas.

El Fondo podrá descontar las multas directamente de la facturación siempre y cuando no represente más del 10% del valor total de la facturación. En el caso, que la multa sea superior al 10% del valor total de la facturación, se descontará de las facturas que se emitan posteriormente. Como siguiente opción, el proveedor podrá pagar el total de la multa mediante un vale vista a nombre de Fonasa, el cual debe ser ingresado en la Tesorería de nuestra institución. De no ser pagada la multa en los plazos y condiciones establecidas en las presentes bases de licitación, se hará efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento de servicio, por el monto respectivo.

Las multas deberán ser enteradas por el infractor en Tesorería de FONASA, en el Nivel Central, dentro del plazo de diez días hábiles contado desde que la resolución que aplica la multa quede ejecutoriada.

En caso de hacer efectiva la Garantía de Fiel y oportuno Cumplimiento de contrato producto de la situación anteriormente descrita, el adjudicatario debe reponer la Garantía por la totalidad del monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, dentro de los 7 días hábiles desde que FONASA le comunica que le hará efectivo el cobro de la misma, sin derecho a indemnización alguna.

16.2. Procedimiento para la aplicación de multas.

El procedimiento para la aplicación de las multas será el siguiente:

- a. Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte del FONASA, el Administrador del contrato notificará al coordinador del contrato de la adjudicataria, mediante oficio remitido por vía electrónica, la causal de aplicación de la multa, los hechos que la constituyen y el monto probable de la multa.
- b. A contar de la fecha del despacho de la notificación electrónica precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Presentados los descargos o vencido el plazo para ello, se podrá abrir un término probatorio conforme con las disposiciones de la ley N° 19.880.
- c. Una vez recibidos los descargos, o vencido el plazo para ello, o vencido el término probatorio en caso de haberse dispuesto, FONASA tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para adoptar la decisión definitiva, dictando la correspondiente resolución que será notificada por vía electrónica al coordinador del contrato de la adjudicataria.
- d. A contar de la fecha de la notificación de la resolución a que refiere el literal anterior, la adjudicataria podrá interponer los recursos establecidos en la ley N° 19.880, en los plazos y en la forma que para cada caso corresponda.

17. MODIFICACIÓN O TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

No obstante, la vigencia contractual, el Fondo Nacional de Salud, podrá modificar o terminar anticipadamente el servicio en los siguientes casos:

- a. Quiebra o estado de notoria insolvencia del adjudicatario, verificada por el FONASA, a menos que en este último caso se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del servicio.
- b. Disolución de la Sociedad del Adjudicatario.
- c. Resciliación o mutuo acuerdo entre FONASA y el contratado. En el caso de UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES (UTP), el acuerdo debe ser suscrito por todos los integrantes de la UTP.
- d. Por caso fortuito o fuerza mayor, que sea superior a 30 días
- e. Por razones de ley o actos de autoridad, que hagan imperioso terminarlo o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- f. Disminución notoria, evaluada y certificada por FONASA de las capacidades técnicas del adjudicatario (equipos, infraestructura, profesionales), constatada por FONASA, que implique desmedro de la calidad del servicio licitado.
- g. Incumplimiento de cláusula de confidencialidad.
- h. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Para estos efectos, se entenderá por incumplimiento grave, la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario, de una o más de sus obligaciones que importe una vulneración a los elementos esenciales del servicio, y que genere a FONASA un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- i. Antecedentes falsos o fraudulentos de certificaciones solicitadas en las Bases Técnicas y Administrativas de esta Licitación.
- j. La falsedad o falta de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efectos de ser contratados, así como la adulteración y/u omisión de antecedentes presentados en su oferta.
- k. Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador; o haber sido condenado en delitos concursales establecidos en el Código Penal; o por inhabilidad para celebrar contratos o cualquier conducta prevista por la Ley N° 20.393.
- l. No reponer oportunamente la totalidad de la Garantía de Fiel Cumplimiento del servicio, dentro de los plazos, como consecuencia de cobro de multas (numeral 16 Bases Administrativas).
- m. El monto del total de las multas exceda 20% del valor total del contrato.
- n. Si los representantes o el personal dependiente del Prestador cometen fraude, corrupción, soborno, extorsión, coerción o colusión.
- o. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del servicio, con un máximo de seis meses.
- p. No pago de multas estipuladas dentro del plazo, conforme a lo establecido en el numeral 16 de las presentes Bases.
- q. Con todo el Fondo Nacional de Salud, fundadamente y amparada por la causal que corresponda, podrá poner unilateralmente término anticipado del servicio, con un aviso previo de 30 días.
- r. Ocultamiento de información relevante para la ejecución del respectivo servicio, que afecte a alguno de los integrantes de la UTP.
- s. Si FONASA constatará que los integrantes de la UTP constituyeran dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. De verificarse tal circunstancia, se remitirán los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
- t. Cuando alguno de los integrantes de la UTP se retira de ésta, y dicho integrante hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- u. En caso de inhabilidad sobreviniente de alguno de sus integrantes de la UTP, en la medida que la UTP no pueda continuar ejecutando y contrato con los restantes miembros, en los mismos términos adjudicados.
- v. En caso de disolución de la UTP.
- w. Tratándose de una UTP, cuando se retire alguno de sus integrantes, quedando la UTP con menos de 2 integrantes.
- x. En caso que el que obtiene la licitación registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los último dos años, los primeros estados de pago producto de servicio licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del servicio, con un máximo de seis meses. El respectivo servicio deberá exigir que la empresa contratada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada dará derecho a dar por terminado el respectivo servicio, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar, todo ello de conformidad, con lo establecido en el artículo 4 inciso 2° de la Ley N° 19.886.
- y. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios otorgados, sin previa aceptación y autorización expresa del Administrador del contrato, o de quien éste designe.
- z. Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios otorgados en cuanto a las condiciones técnicas requeridas y ofertadas, si previa aceptación y autorización expresa y por escrito del administrador del contrato.

de la imposición de alguna o algunas de las penas principales que correspondan por la comisión de un delito económico, de conformidad con la Ley de Delitos Económicos N° 21.595.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo las de los literales c), d) y e), procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en el punto N° 16.2 denominado "Procedimiento para Aplicación de Multas".

En todos los casos señalados anteriormente, no operará indemnización alguna para el adjudicatario.

18. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

18.1 Administrador del contrato:

El Fondo Nacional de Salud supervisará el buen cumplimiento del contrato, para lo cual se designa como Administrador del contrato a la Jefatura del Depto. de Proyectos TI o quien le subrogue.

Las funciones de la administración del contrato incluirán, entre otras:

- Monitorear y gestionar el cumplimiento de los plazos establecidos en las presentes bases;
- Exigir y fiscalizar el estricto cumplimiento del contrato, en todos sus aspectos;
- Evaluar periódicamente los resultados provenientes de la prestación del contrato;
- Actuar como representante del FONASA, ante el proveedor, ante todo evento;
- Visar el pago de la factura;
- Resolver ante la entidad, inconvenientes producidos por el servicio o la falta de prestación de este;
- Firmar ordinarios u oficios dirigidos al adjudicatario que digan relación con la situación contractual del contrato;
- Aplicación de multas desde FONASA, por no cumplimiento de los acuerdos establecidos en las presentes bases.

18.2 Coordinador del contrato de FONASA

El Administrador del Contrato podrá designar a un coordinador del contrato, quien tendrá entre otras, las siguientes funciones:

- Informar por escrito al Administrador del Contrato de adecuaciones menores al proyecto, atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas.
- Verificar la correcta ejecución del servicio para reportar de su situación al Administrador del contrato.
- Entregar los detalles técnicos de los servicios solicitados y/o esperados.
- Registrar y reportar fallas que sean detectadas, manteniendo un registro de ellas.

18.3 Coordinador del Contrato del Adjudicatario

El adjudicatario deberá designar un administrador quien tendrá la obligación, entre otras, de:

- Representar al oferente adjudicado, en las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
- Establecer procedimientos para el control de la información manejada por las partes.
- Informar cualquier cambio en la ejecución del servicio al Administrador o al Coordinador del contrato de FONASA.
- Dar respuesta oportuna a las inquietudes y/o requerimientos del Fondo.

Con el objeto de mantener actualizada la nominación del Administrador del servicio por parte del Adjudicatario, todo cambio relativo a la designación deberá ser informado al Administrador del servicio de FONASA, por el Representante Legal, dentro de las 24 horas siguientes de efectuado el cambio.

Fonasa utilizará el correo electrónico que los proponentes consignen en sus ofertas (Anexo N°3A sobre "Datos del Oferente"), como medio para efectuar cualquier notificación a que diera lugar la ejecución y la terminación del servicio si procediera, incluidas las notificaciones propias del procedimiento de aplicación de multas y término anticipado de servicio, el caso que sea procedente su aplicación.

19. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

19.1 Estados de Pago

El precio del servicio corresponderá a los precios que se indicaron en el Anexo N°5 de Oferta Económica.

Para otorgar el visto bueno a los servicios prestados, el proveedor deberá emitir un informe con el detalle de los servicios entregados conforme por Fonasa, en relación a los servicios solicitados. 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.

19.2 Facturación.

Las facturas serán presentadas en pesos chilenos previa aprobación del estado de pago, Fonasa rechazara aquellas facturas que no tengan un estado de pago aprobado.

Debido a que el precio de los productos y servicios de esta compra se encuentra en Unidades de Fomento, la transformación a pesos chilenos deberá ser de acuerdo a la UF del Banco Central el primer día de mes en que se presente la factura respectiva.

El adjudicatario deberá emitir las facturas correspondientes indicando el número de la Orden de Compra, adjuntando certificado que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, mediante los certificados que entrega la Dirección del Trabajo o cualquier documento idóneo reglamentado por el Ministerio del Trabajo y envío de informe de recepción mensual.

De no existir observaciones a la facturación por parte del Fondo Nacional de Salud, el proveedor deberá enviar la Factura Electrónica, N° de OC y correspondientes anexos si corresponde, al correo electrónico intercambio@fonasa.cl con copia al correo electrónico factcompras@fonasa.cl

Del mismo modo, la facturación deberá incluir, de acuerdo con lo dispuesto por la ley N° 20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios, el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", acreditando así la ausencia de deuda por los conceptos antes mencionados.

Tratándose de UTP, la facturación debe realizarse a nombre de la razón social definida en la Constitución de la Unión Temporal de Proveedores (UTP). En caso de omisión de esta información, debe facturarse a nombre de la razón social al cual pertenece el representante o apoderado de la UTP.

19.3 Pago:

El pago se efectuará en pesos chilenos y la modalidad de pago será por Estados de Pago, una vez que se encuentre totalmente tramitada la Resolución que aprueba el contrato y contra presentación de la factura.

Se realizará en 48 cuotas iguales a mes vencido, a partir del mes de ejecución del Contrato. Todo lo anterior previa conformidad del administrador del Contrato y de los informes técnicos que justifiquen el cumplimiento de los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en el numeral 19.2. de las Bases Administrativas.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago de la factura se realizará mediante transferencia electrónica y dentro de los 30 días corridos de presentada la factura desde su recepción conforme, a través de la Tesorería General de la República y con Visto Bueno del Administrador del Contrato. De ser rechazada la factura por contener errores o por mantener el prestador obligaciones pendientes que deban ser descontados de ésta, se retendrá su pago hasta que sean enmendados dichos errores y/u obligaciones pendientes.

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

FONASA exigirá a la adjudicataria que proceda a dichos pagos, debiendo presentar esta última, a la mitad del período de ejecución del contrato, los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación; el adjudicatario también podrá presentar el Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales F30-1, otorgado por la Dirección del Trabajo.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la adjudicataria dará derecho a Fonasa a dar por terminado el contrato.

Se deja expresa constancia que no habrá vínculo laboral, ni relación de dependencia o subordinación de ninguna especie entre el personal que el contratista emplee en la ejecución de los servicios y FONASA.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

Cabe señalar que el Fondo Nacional de Salud no realizará ningún tipo de anticipos, bajo ninguna circunstancia.

19.4 Plazo de devolución de facturas:

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 3° de 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, contados desde la recepción de las respectivas facturas para reclamar en contra de su contenido.

20. SUBCONTRATACIÓN.

La Adjudicataria podrá subcontratar uno o más de los servicios necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la licitación, no superando el 30% del servicio entregado.

Debe someterse a análisis y autorización del Fondo Nacional de Salud toda subcontratación propuesta por la Adjudicataria, tanto al presentar su Propuesta como posteriormente, durante la vigencia del contrato.

El Subcontratista deberá estar inscrito en el registro de proveedores de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para que el Fondo Nacional de Salud pueda autorizar su subcontratación.

La autorización que otorgue el Fondo Nacional de Salud a la Adjudicataria para subcontratar se efectuará mediante carta remitida a la Adjudicataria suscrita por la Jefatura de la División de Administración, o por quién este delegue. En todo caso, será la ADJUDICATARIA quien tendrá la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud, por la calidad, contenido y oportunidad de los productos exigidos.

La contratación de terceros por parte de la Adjudicataria en calidad de subcontratistas que trabajen con él en las materias de esta licitación, así mismo sólo puede referirse a una parcialidad del contrato y no libera la Adjudicataria de la responsabilidad ante el Fondo Nacional de Salud en relación a los plazos, contenido y calidad de los servicios, productos u otras materias subcontratadas. El Fondo Nacional de Salud, así como puede rechazar la solicitud de la Adjudicataria, en cuanto a contratar a algún subcontratista, también puede exigir fundadamente su reemplazo, en caso deservicio deficientemente otorgado.

21. PROHIBICIÓN DE CESIÓN.

El adjudicatario no podrá, ceder o transferir en forma alguna, total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen de la ejecución y cumplimiento del contrato y, en especial, los estipulados en el contrato definitivo, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 19.886, salvo norma legal especial que permita las referidas cesiones.

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

22. AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL SERVICIO

Fonasa podrá requerir al proveedor la prestación de servicios adicionales y/o complementarios, 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 contrato 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 servicio, éste podrá disminuir en un máximo de 30% del precio total del contrato original.

El aumento y disminución de los servicios deberá formalizarse a través de la modificación del contrato, 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 contrato 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 8% del valor total del aumento del contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar **“GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO SERVICIO DE SISTEMA DE GESTION DE TURNO”** y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos al término de vigencia del contrato.

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 contrato, por una de menor cuantía, siempre y cuando esta cumpla con lo establecido en el numeral 15.4 (8% del monto total del Contrato, impuesto incluido, cuya glosa debe indicar **“GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE SISTEMA DE GESTION DE TURNO”** y cuyo vencimiento debe exceder en 90 días corridos al término de vigencia del contrato.

23. CONDICIONES GENERALES

23.1 Contacto durante la licitación y aclaraciones:

Durante el proceso licitatorio, esto es, desde la aprobación de las bases y hasta la comunicación del resultado de la licitación, FONASA no podrá tener contactos con los oferentes, salvo mediante los mecanismos establecidos en las presentes bases de licitación.

En el evento que se contravenga este numeral, sea por los oferentes del proceso o funcionarios del Fondo, se evaluará la continuidad del oferente en el proceso licitatorio e inicio del proceso investigativo, respectivamente.

23.2 Interpretación e información:

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación, primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta del adjudicatario.

Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

23.3 Jurisdicción:

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las bases de licitación y su adjudicación será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Lo anterior, sin perjuicio de las facultades que al respecto le corresponden a la Contraloría General de la Republica en el ejercicio de sus funciones.

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia del contrato que se suscribirá, que no pueda ser resuelta de común acuerdo entre las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna y ciudad de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

23.4. Monto estimado del Contrato

El monto del presupuesto estimado para este contrato es de **UF 7.000 (siete mil unidades de fomento) Impuestos incluidos**, monto que no obliga al Fondo a la ejecución total de este presupuesto.

Las propuestas económicas por sobre este valor serán declaradas inadmisibles.

24. OTRAS REGULACIONES DE UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES

Si durante el período de evaluación de las ofertas se retira uno o más de sus integrantes de la UTP, ésta deberá informarlo inmediatamente al FONASA, indicando además si producto de este retiro continuará participando en la licitación, o bien, si desistirá de ésta.

Para tales efectos, deberá informarlo por escrito a FONASA, en un sobre caratulado **SERVICIO DE SISTEMA DE GESTION DE TURNO**, a nombre de “jefe de Departamento de Compras y Contrataciones de FONASA”.

25. PROPIEDAD INTELECTUAL.

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle el adjudicado o sus dependientes, con ocasión del contrato, tales como obras audiovisuales,

videogramas, informes u otros, serán de propiedad de FONASA quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo, por tanto, el adjudicado realizar ningún acto respecto de ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de FONASA.

II. BASES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN.

Fonasa requiere disponer de un Sistema de Gestión de Turnos, cuya finalidad es ordenar las filas de atención al interior de las sucursales de FONASA y permita orientar los esfuerzos de los ejecutivos por entregar a los Beneficiarios una atención mejor y más expedita, ya sea de información como de los distintos productos y servicios que estén disponibles.

El Sistema de Gestión de Turnos debe ser un software centralizado a nivel nacional el cual debe tener la capacidad de operar localmente en cada una de las sucursales de FONASA en caso de contingencia. Este sistema operará con tótems generadores de tickets de atención, y estará integrado con app móvil y aplicaciones Web desde donde los usuarios podrán solicitar su ticket de atención y los ejecutivos podrán interactuar en el sistema a través de interfase web desde donde podrán configurar, ver el comportamiento de la sucursal y generar reportes de atención. Adicionalmente toda la información que se genere de estos tótems deberá estar consolidada y centralizada en un solo servidor y en línea para efectos de reportería.

2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SISTEMA

Las características mínimas que se esperan de este sistema de Gestión de Turnos, son las siguientes:

- Conocer y gestionar los tiempos de atención y de respuesta por tipo de atención de cara al usuario en sucursal.
- Apoyar la gestión de los jefes(as) de Sucursales de FONASA.
- Gestionar la carga de trabajo relacionadas con la atención dentro de la sucursal.
- Monitoreo, conocer el estado de operación de los tótems por cada sucursal.
- Permitir la generación de reportería del estado de los tickets por sucursal.
- Disponer de un sistema flexible que permita al ágil integración con sistemas de Fonasa de acuerdo con requerimientos alineados con objetivos de atención.
- Publicar en el Tv Monitor el Nro. de atención además de videos programados con información dirigida al Beneficiario.
- Disponer de una base centralizada para la generación de estadísticas de los tickets por sucursal y conocer su estado (emitido, atendido, pendiente).

3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA REQUERIDA

El Adjudicatarios deberá otorgar un servicio integral que contemple el funcionamiento y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Turnos, mediante el arriendo de 47 tótems generadores de tickets y 55 monitores Tv asociado a cada tótem.

El Sistema de Gestión de Turno debe estar implementado en una plataforma provista por el proveedor en un data center Tier II o superior.

Este sistema Gestor debe ser una solución global que permita a Fonasa generar los ticket de atención de forma de ordenar las filas y debe permitir a los ejecutivos de cada sucursal conocer el comportamiento de atención al público, para lograr esto se requiere contar con una solución centralizada que permita administrar todos los tótem de las sucursales y poder configurar las filas de atención para cada una de ellas, también se debe poder planificar la publicación de videos sobre los monitores Tv en todas las sucursales.

Estos tótems serán los encargados de generar los tickets de atención para cada fila definida y mostrar en el monitor Tv el número del ticket y modulo que será atendido por un ejecutivo, la generación de los tickets puede contener información que identifique a la persona solicitante, para lo cual Fonasa dispondrá de servicios Web Services que entregaran dicha información y que debe consumir el Sistema de Gestión de Turnos. Ante una indisponibilidad del servicio WS los tótems deben seguir generando los tickets mostrando solo en número de atención y el módulo. Todos los tickets generados por las sucursales deben ser almacenados en una Base datos centralizada la que deberá quedar disponible para efectos de reportería.

Para la impresión del ticket el proveedor debe mantener un stock de rollos de papel en cada sucursal los que serán instalados en la impresora del tótem por el ejecutivo de cada sucursal.

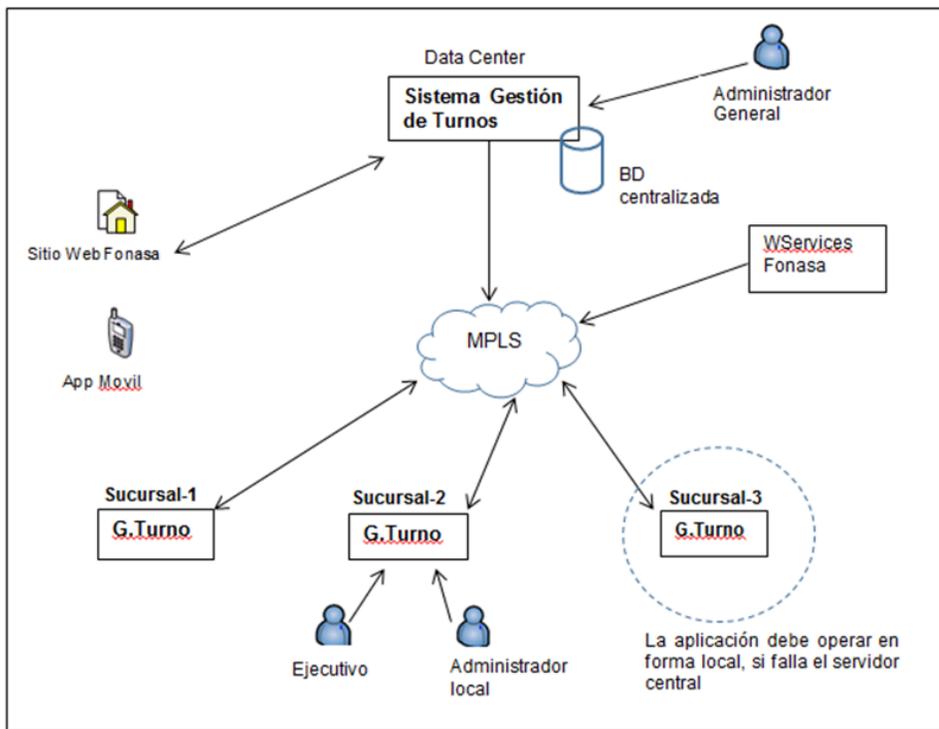
El sistema de Gestión de Turnos debe proporcionar las API de conexión de forma que Fonasa pueda integrar a su solución, y que se puedan solicitar ticket de atención ya sea desde la web o de una app-movil.

Los jefes de sucursales deben poder generar reportes on line para conocer el comportamiento de atención de la sucursal, considerando las siguientes variables; por sucursal, por funcionario que atendió, por fecha por tipo de atención respecto de los ticket generados, por comuna, etc.

Los jefes de sucursales podrán configurar su local en función de los recursos humanos y módulos disponibles.

Para efectos de actualización de la versión del sistema del Gestión de Turnos, el proveedor debe poder tomar los equipos vía remota.

A continuación, se entrega un diagrama del modelo conceptual de la solución tecnológica requerida.



4. SERVICIOS DEL SISTEMA

El Adjudicatario deberá otorgar un servicio integral que contemple el funcionamiento y puesta en marcha del Sistema de Gestión de Turnos, mediante el arriendo de Tótems y el abastecimiento de insumos.

El plazo de implementación no puede ser superior a 5 semanas. Luego, entra en la fase de operación y soporte del sistema Gestor de turno.

La solución debe considerar a lo menos los siguientes servicios:

4.1. Servicio de Hosting y Plataforma.

La solución tecnológica deberá residir en un Data Center Tier II o Tier III on premise o Cloud ambos instalados en Chile, el cual debe ser provisto por el Adjudicatario, en donde será instalada la Plataforma tecnológica que debe soportar el sistema de Gestión de Turnos, y al Sistema de monitoreo y componentes de seguridad que integran la solución global.

Tanto los sistemas operativos como aplicaciones que se usen en la implementación de la solución deben ser última versión y con soporte vigente.

Los datos deben estar protegidos y seguros de forma que no sean accedidos en caso de detectar ingresos no autorizados.

Se debe contar con 2 servidores uno activo y otro en modo pasivo para usar en caso de falla del principal.

El Adjudicatario debe presentar las respectivas certificaciones vigentes del DataCenter que deben ser Tier II o Tier III.

La solución debe contar con una Base datos en donde se deben almacenar todas las transacciones y esta información debe estar protegida y/o encriptada, esta información luego será requerida por los administradores para generar las estadísticas y/o reportes, dicha base debe ser respaldada mensualmente y enviada a Fonasa en el formato solicitado.

Los administradores deben tener las facilidades para programar los videos que se deben mostrar en los monitores Tv de todas las sucursales. Las capsulas con los videos son elaborados por Fonasa

Fonasa facilitara dará acceso a IP pública del data center del proveedor para que pueda llegar a la MPLS de Fonasa y así el sistema de Gestión de turno se pueda integrar y/o comunicar con los tótem de las sucursales.

El Adjudicatario debe permitir a Fonasa colocar sondas en el sistema de Gestión de Turno de forma de validar su operación y comprobar cumplimiento de SLA.

4.2. Servicio del Gestor de Turnos.

Este debe ser la última versión disponible en el mercado por su fabricante y con garantía vigente.

El Adjudicatario debe proporcionar a lo menos los servicios que se indican:

- Administración de la solución de Tótem, que debe contemplar: configuración de perfiles, facilidades para que los ejecutivos de sucursal puedan configurar sus locales según recurso disponibles, facilidades para realizar la distribución de carga de trabajo por ejecutivo.

- Generar Reportería identificando los tickets y su estado (emitido, cerrado, pendiente, anulado) y el canal de solicitud, si fue presencial, web o app móvil.
- Facilitar la Integración con sitio web de Fonasa (disponer de API)
- Facilitar la Integración con Aplicación móvil de Fonasa (disponer de API)
- La solución debe contar con una Base datos en donde almacenar todas las transacciones realizadas en los tótem, esta información luego será requerida para generar las estadísticas y/o reportes, dicha base debe ser respaldada mensualmente y enviada a Fonasa en el formato solicitado
- El sistema debe tener la capacidad de operar localmente ante una interrupción de servicios ejs. web services y sincronizar con el sistema principal una vez que se reestablezca el servicio central
- Los tótems serán subidos al dominio de Fonasa
- Mantener la versión actualizada del sistema de Gestión de Turno.
- El sistema debe tener disponible un botón (físico o por software) para realizar las llamadas del ticket de turno

Al inicio del proyecto el Adjudicatario deberá presentar un plan de retiro de los tótems y de los monitores Tv, coordinado con el proveedor actual de los tótem y Fonasa, de forma de hacer coincidir el retiro del equipamiento antiguo con la instalación del nuevo equipamiento. Fonasa apoyará esta actividad por la relación contractual con los proveedores.

El horario de trabajo de instalación se debe realizar en los días hábiles y en horario de atención de las sucursales, esto es, de lunes a viernes de 8:30hrs a 17:00 hrs.

4.3. Servicio de Arriendo de Tótem y Monitores Tv.

Estos equipos deben mantener la garantía de fábrica durante la vigencia del contrato, contar con un software de administración y licencias de uso.

Los Tótems deben tener un logo adherido cuyo diseño será desarrollado por Fonasa, y el adjudicado generar las copias del logo, el tótem deberá pintarse según las indicaciones del FONASA.

Los Totems deben presentar un diseño ergonómico, y sus componentes deben ser resistente al alto tráfico por su uso, soportes de estructura y anclaje al piso de alta resistencia, provista de un gabinete en donde instalar en forma segura por ejs: la CPU, Impresora con su rollo de papel térmico, además debe cumplir con las siguientes especificaciones técnicas mínimas:

Equipo	Descripción
Computador -CPU	CPU Intel Core i3 o equivalente superior
	El computador que el proveedor utilice en el tótem debe tener la capacidad de procesar la información y responder en tiempos mínimos de forma que la impresión del ticket comience en menos de 3 segundos.
	Sistema Operativo Windows 10 o Linux u otro que facilite la realización de las interconexiones
	Puertos USB, los necesarios para implementar la solución
	Que considere Parlantes
	Antivirus
	Un Hub, router, media player, que permita extender el punto de red desde el tótem hacia el controlador del Monitor Tv, o el equipo que el proveedor requiera para poder implementar la solución propuesta
Impresora (que usara el tótem)	Térmica
	Velocidad de impresión de 150 mm/seg o superior
	Rollo de papel térmico mínimo 80mts. y ancho 3 pulgadas
	Con sistema de corte para los tickets de atención.
	Con rieles para facilitar su manipulación
	Con sensores que permitan detectar y alertar en forma sonora; papel atascado, insuficiente y/o sin papel, cabezal abierto, entre otros eventos.
Pantallas (dispuesta en el tótem)	Pantalla multi touch entre 15 y 19 pulgadas, True Flat o superior, Tecnología LED, alta resolución, diseñada para alto tráfico.
	Resolución 1920 x 1080 pixeles
	Ángulo de visión de 178 grados x 178 grados
	Puertos HDMI los necesarios para implementar la solución
Monitor Tv (para anunciar el turno, ubicada en la pared de la sucursal)	Pantalla TV profesional 43 pulgadas o pantalla equivalente en calidad de forma que el proveedor pueda implementar la solución propuesta. Es parte de la propuesta de como el adjudicado conectara este monitor al tótem.
	La solución debe permitir la toma de control del TV que permita mostrar videos en forma centralizada y los nros. de atención
	Alta resolución

Capacidad de presentar videos
Con parlantes incorporados
Puertos USB y HDMI

Las dimensiones de cada Tótem deben ser las siguientes:

- Alto: 1,50mts al punto superior del tótem
- Ancho: entre 30 y 42cm
- Pedestal: mínimo 30cmX30cm, plancha resistente y que debe permitir apernar el tótem al piso.
- Espesor de la lámina del totem = rango desde 1,8 a 2,5mm, usando un diseño resistente.
- Profundidad: los mínimos y necesarios para disponer del equipamiento e insumos, por ser: CPU, impresora, rollos papel térmico, etc. Pero la profundidad no mayor a 40cm

Se aceptará un 14% de rango de tolerancia en cada una de las medidas, pero no en la dimensión del papel y en el ancho de la lámina con la cual se arma el tótem

Los equipos deben tener sensores para generar al menos las siguientes alarmas, idealmente enviar una alerta al ejecutivo de Fonasa

Tótem:

- Sin señal de activo

Impresora:

- Con atasco
- Sin papel
- desconectada

Las alarmas deben llegar a la mesa de ayuda de Fonasa y a la mesa del Adjudicatario.

El Adjudicatario debe informar a los Ejecutivos de la sucursal indicando el tipo de falla y que ellos pueden resolver, las que no puedan los ejecutivos, las debe resolver el Adjudicatario.

- Impresora con atasco.
- Impresora sin papel o poco papel
- Impresora desconectada
- Cabezal abierto
- Papel atascado
- Cortador de hoja con problemas

4.4 Servicio de Instalación y Habilitación de Tótems y Monitores Tv.

Estos equipos deben estar completamente equipados, listos para ser puestos en producción, instalados en sucursales del Fondo Nacional de Salud, personalizados, esto es pintados y con logos según indicaciones de Fonasa e interconectados con el sistema principal de administración de tótems y habilitada la impresión de Ticket y su visualización en el monitor Tv, este sistema debe avisar el siguiente turno a través de un botón de llamada el que será ubicado en el Pc del ejecutivo de Fonasa que realizara la atención. El sistema operativo de estos Pc es Window 10 y soporta HTML5.

Los totem deben ser pintados de color gris aluminio con aplicación de gráfica adhesiva, impresa y troquelada en frente y costados, según originales proporcionados por Fonasa. El diseño del logo será realizado por Fonasa y entregado al adjudicado para su construcción y aplicación en los totem.

Fonasa solicita de la Instalación de:

- Los 55 Monitores Tv
- Los 47 totem, la dirección en donde deben ser instalados se encuentra indicado en Anexo N° 9, los equipos Gestores de Turno se instalaran en la misma posición de los actuales tótem y monitores Tv.
- Fonasa habilitará los puntos de energía y de datos solo para 47 tótem y de energía para los 55 monitor Tv, el adjudicado dependiendo de la solución propuesta deberá realizar la conectividad del monitor Tv, de ser necesario deberá contemplar la extensión del punto de red entre el monitor Tv con el tótem el cual estará dentro del dominio de Fonasa. El adjudicado debe resolver y debe considerar que el tipo de enchufe que Fonasa deje disponible puede ser magic, el o de paleta y debe dejar operativo.
- La instalación del Monitor Tv debe ser realizada por el adjudicado, esto debe considerar un soporte apernado a la pared en donde se montara el monitor Tv, así como la extensión del cable de red que sale desde el tótem lo que puede ser a través de un hub, router, etc y considerando la propuesta del oferente. El tendido de cables debe ser canalizado de acuerdo a numeral 9 de las bases técnicas, la distancia debe estar en un rango de hasta 30mts. Las sucursales pueden ser visitadas por los oferentes ya que son lugares públicos y observar los detalles como características del; piso, muro y distancias entre el totem y Monitor Tv.

Fonasa facilitará dará acceso a IP pública del data center del proveedor para que pueda llegar a la MPLS de Fonasa para que la aplicación de Gestión de Turnos pueda acceder a los tótem y se puedan configurar, y/o actualizar la aplicación o VPN para que los administradores puedan acceder a los tótem de las sucursales y los puedan configurar, o se pueda almacenar en la base centralizada las transacciones de los tótem y disponer la data para reporteria que posteriormente requieran los ejecutivos de las sucursales, los tótem serán subidos al dominio de Fonasa.

El Adjudicatario debe tomar todas las precauciones que sean necesarias para proteger la información que trafica por Internet frente de ataques maliciosos y accesos no autorizados.

El Adjudicatario debe entregar un informe final que den cuenta de lo instalado, el formato será definido en conjunto con Fonasa.

Durante la ejecución del contrato, FONASA podrá modificar las direcciones de las sucursales y, en tal evento la adjudicataria deberá hacer retiro, traslado e instalación de los equipos al nuevo local dentro de la misma ciudad, en remplazo del existente, sin costo adicional para el FONASA, bajo las mismas condiciones descritas anteriormente. Estos cambios no pueden superar el 15% del parque por única vez durante el contrato.

5. HABILITACIÓN DE TÓTEM

La habilitación de los tótem deberá, a lo menos, considerar lo siguiente:

- Emisión de tickets de acuerdo a los módulos determinados para cada sucursal. El ticket tendrá las características y leyendas que indique el FONASA. Para la personalización del ticket se deben consumir Web services provistos por Fonasa y que entregaran la identificación de la persona que consulta.
- Mostrar en monitor Tv el número del ticket y el módulo de atención, cuando el ejecutivo pulse el botón de llamada, lo cual debe ser sonoro, además en el monitor se debe poder mostrar el contenido de las capsulas de video las que serán programadas desde el servidor central, por tanto, la pantalla del monitor se debe poder subdividir.
- Almacenar la transacción en servidor central para efectos de estadística y reporteria
- El tipo de servicio requerido por el usuario, debe ser seleccionable,
- Botón de llamado y re-llamado. (físico o por aplicación)
- La aplicación debe permitir que el ejecutivo pueda configurar los servicios que la sucursal puede entregar y ordenar las filas de atención
- El software centralizado gestor de turno debe poder recibir un archivo con información personalizada asociada a un rut, la que se debe imprimir en el momento que dicho rut solicita la generación de un ticket o imprimir un mensaje genérico definido por Fonasa para cada vez que se emite un ticket.
- En la emisión del ticket se debe imprimir; el nro del ticket, identificar el módulo de atención, fecha, el rut del beneficiario o un mensaje según sea definido por Fonasa.

6. SERVICIOS DE INTEGRACIÓN:

Proveer de API para que el sitio Web de Fonasa pueda integrarse con el sistema de Gestión de Turnos, esta habilitación debe permitir al beneficiario conocer las sucursales habilitadas, y poder sacar un ticket de atención.

Proveer de API Móvil para que la app móvil de Fonasa pueda integrarse con el sistema de Gestión de Turnos, esta habilitación debe permitir al beneficiario conocer las sucursales habilitadas, y poder sacar un ticket de atención e informar mediante alertas la proximidad de su turno de forma de evitar congestiones en sucursales, los métodos mínimos requeridos son:

- Método que permita recuperar los servicios disponibles
- Método que permita recuperar las sucursales del servicio indicado.
- Método que permita generar un ticket de atención
- Método que permita anular un ticket realizado previamente
- Método que permita consultar el estado de un ticket reservado indicando posición en la fila

Los tótems deben controlar situaciones de excepción cuando los WS que consumen no entreguen los datos esperados y manejar códigos y mensajes de alertas al usuario final.

Solución de contingencia. Ante la interrupción del servicio de algún WS, la solución Gestión de Turnos debe poder operar en forma local y seguir generando ticket, obviamente sin la identificación de la persona solicitante.

Los tótems deben consumir servicios WS provistos por Fonasa para obtener información del usuario solicitante, de forma de generar un ticket personalizado, según formato que sea definido por Fonasa, su implementación debe ser lo más paramétrico posible, de forma de evitar ante cualquier cambio de direccionamiento de los servicios la modificación en los códigos fuentes de la aplicación.

La mesa de ayuda del adjudicado debe estar integrada con la mesa de ayuda de Fonasa, si no es posible en primera instancia, el adjudicado debe ingresar manualmente para actualizar los tickets y cerrar.

El Adjudicatario debe entregar un informe que dé cuenta del modelo de integración, el cual deberá ser actualizado cada vez que se produzcan cambios.

7. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO DE LOS TÓTEM

Este servicio debe permitir, a lo menos, gestionar los productos que son objetos de esta licitación, con las siguientes características:

- Software Administrador Gestor de Turnos implementado por el oferente, debe incluir todas las licencias necesarias para su uso. En caso de que el adjudicado deba resolver problemas de los tótems, los debe tomar en forma remota.
- El Software administrador debe permitir que un ejecutivo Fonasa pueda programar la publicación del contenido de capsulas informativas para desplegar en el monitor Tv.
- El software de monitoreo debe ser Web y debe permitir mostrar el estado de todos los tótems (operativo, desconectado, otros.) con un periodo de actualización de 2 a 4 min. de forma de validar los SLA comprometidos. Las alertas deben ser informadas vía correo a la mesa de ayuda de Fonasa y del adjudicado.
- El software administrador centralizado debe ser Web y debe permitir a los ejecutivos de Fonasa que a través de este sitio puedan acceder y realizar la configuración de la sucursal, distribuir as cargas de trabajo, programar la publicación de los videos sobre los monitores Tv.
- La solución debe contar con un módulo que le permita generar reportes de funcionamiento por sucursal, por ser; funcionarios conectados al Gestor, Tickets emitidos, atendidos, anulados, Tiempos promedio de espera y atención, fecha, comuna, canal de solicitud (presencial, web o app-móvil, listado de rut atendidos, etc) reportes que deben ser acordados con Fonasa.
- El Adjudicatario debe proveer un antivirus en donde se encuentre instalada la solución, en su servidor central y totem teniendo presente que no sea bloqueado por políticas de seguridad de Fonasa.

- Detectar fallas de componentes del tótem, y tener la opción de corregir en forma remota aquellas que sea posible mediante este modelo.
- El Adjudicatario debe entregar un informe mensual que dé cuenta de lo solicitado, el formato será definido en conjunto con Fonasa.

8. SERVICIO DE MESA DE AYUDA

El Adjudicatario deberá instalar y operar una mesa de ayuda en sus dependencias, la cual deberá estar integrada a la mesa de ayuda nivel 1 de Fonasa, de forma que sea un punto único de contacto y por consiguiente responsable de registrar las incidencias informadas por el usuario.

La mesa del adjudicado operará en días hábiles, de 8:00 a 18:00 horas, horario continuado. El soporte requerido debe considerar: Integración con Mesa de ayuda Primaria del Fondo Nacional de Salud, si no es posible integrar en primera instancia el adjudicado se podrá conectar manualmente a la mesa de ayuda de Fonasa en donde deberá actualizar y cerrar los tickets además de mantener actualizada la mesa propia del adjudicado.

Las incidencias serán informadas por los ejecutivos desde las sucursales primero a la mesa de ayuda de Fonasa y desde allí el adjudicado deberá rescatar y registrar en su propia mesa de ayuda, luego debe resolver y cerrar el ticket en ambas mesas.

Servicios de atención telefónica de primer nivel, que permitan contar con los mecanismos y procedimientos necesarios para el registro de los pedidos, catalogación, su control, seguimiento y derivación a los centros de resolución en el nivel 2 que corresponda.

Derivación de solicitudes a centros de especialistas en el segundo nivel, y de técnicos en terreno en caso de que sea necesario y dentro de 24hrs..

El Adjudicatario deberá instalar y operar una mesa de ayuda que cuente con los canales de contacto (teléfono y correo electrónico) y que cuente con agentes que puedan resolver los requerimientos o canalizar con el nivel que corresponda.

Mensualmente se debe remitir un informe de la gestión de la mesa de ayuda, total de incidencias registradas, resueltas y pendientes y fechas.

8.1 Servicio de monitoreo del comportamiento de seguridad de la infraestructura contratada

La solución ofertada deberá contar con flujos de escalamiento de incidentes específicos de seguridad para la correcta gestión interna, la solución ofertada deben considerar al menos:

- Actualizar SW para resolver vulnerabilidades detectadas por el fabricante o Fonasa en el Sistema de Gestión de Turnos
- La aplicación web debe contar con certificado de seguridad SSL
- Mantener la solución Sistema de Gestión de Turnos segura
- Se debe disponer mensualmente de reportes de eventos/ incidentes de seguridad en plataforma ofertada, incluye análisis TI ante la materialización de un incidente.

9. SERVICIO DE CRECIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE GESTOR DE TURNO

9.1 Mantenimiento Evolutiva:

Eventualmente, el Fondo Nacional de Salud podrá solicitar nuevos desarrollos de software, con el fin de implementar nuevas funcionalidades, cuyo desarrollo de un software ad hoc es imprescindible.

(SLA) Para los efectos las partes deberán acordar en el ámbito de este contrato, en forma expresa y por escrito; el requerimiento a implementar, los plazos establecidos, la fecha de inicio y las horas/hombre a utilizar.

El oferente debe completar el Anexo N° 5, donde se solicitan los valores desagregados y que permiten cuantificar el valor de las HH a usar en el nuevo desarrollo.

Las mantenciones evolutivas desarrolladas serán pagadas únicamente cuando estas sean requeridas por el Fondo Nacional de Salud, y de acuerdo a la recepción conforme, previo visto bueno técnico del Administrador del Contrato.

Plazos de entrega de funcionalidades o nuevos desarrollados serán acordados.

9.2 Instalación de Nuevos Tótem:

De la misma forma Fonasa podrá solicitar la instalación de nuevos tótems junto con su monitor Tv en nuevas sucursales o agencias que defina Fonasa.

El Adjudicatario deberá sumar los nuevos tótems al parque ya instalado para efectos de monitoreo y de Soporte y Mantenimiento.

(SLA) Para los efectos las partes se deberán acordar en el ámbito de este contrato, en forma expresa y por escrito, respecto del crecimiento del parque de tótem y los plazos establecidos

El precio por cada tótem adicional instalado y operativo será el indicado en la oferta económica ítem 3: adicionales y se formalizará según lo indicado en el numeral 22 de las bases administrativas.

El plazo será acordado y procederá a multa si la entrega es superior a 10 días hábiles.

10. SERVICIO DE EXPLOTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

El Adjudicatario una vez concluida la etapa de implementación, iniciará la explotación de la solución tecnológica y deberá mantener la continuidad operativa del Sistema de Gestión de Turnos, según las condiciones de SLA, descritos en este numeral.

El soporte debe ser ejecutado por personal calificado, de lunes a viernes de 8.00 a 18 hrs durante todo el año.

El proveedor será responsable de efectuar las siguientes tareas:

Variable a medir	Descripción	SLA
Disponibilidad de la Plataforma	Considera los servicios necesarios para mantener operativa la plataforma tecnológica solicitada.	Disponibilidad según Tier II=99.74% Tier III=99.98%
Atraso implementación	Implementación de la solución tecnológica el plazo no puede ser superior a 5 semanas.	100% de cumplimiento
Disponibilidad del Sistema de Gestión de Turnos	Minutos en que el Sistema de Gestión de turnos esté disponible	99% disponibilidad
Disponibilidad de la solución en cada sucursal	Minutos en que los equipos (tótem) instalados en cada sucursal están operativos, si son más de tres sucursales con fallas entonces se aplica lo indicado en, Disponibilidad del Sistema de Gestión de Turnos	99% disponibilidad
Abastecimiento de insumos	Entrega de insumos a sucursales para funcionamiento del totem. y para insumos extras la entrega no debe ser superior a 24 horas desde generada la solicitud	100% de cumplimiento
Mesa de ayuda	Registro y Cierre de ticket de incidentes registrados en la mesa de ayuda de Fonasa y del Adjudicado en un plazo menos a 2 días desde la apertura del ticket	98% de ticket registrados y cerrados
Mantenimiento evolutiva	Implementación de nuevos requerimientos en la solución tecnológica, de acuerdo a previo acuerdo aplicativo centralizado.	100% de cumplimiento
Instalación nuevos equipos	Instalación de equipos de acuerdo a lo solicitado y a previo acuerdo via correo electrónico.	100% de cumplimiento
Traslado e instalación de equipos	El traslado e instalación de equipos a nuevas dependencias, dentro de la ciudad debe ser ejecutado en un plazo no superior a 5 días hábiles a partir de la solicitud	100% de cumplimiento
Reposición de piezas	La reposición de piezas o tótem debe ser realizada en un plazo no superior a 5 días hábiles de la solicitud	100% de cumplimiento
Entrega de informes de gestión y reportes de operación	Entrega de un reporte de operación del sistema por sucursal los 5 primeros días de cada mes	100% de cumplimiento
Entrega de informes de incidencias	Una vez superada la incidencia, se aceptarán 2 días, para la entrega del respectivo informe de incidencia, que debe indicar las causas del problema y acciones correctivas tomadas.	100% de cumplimiento
Respaldo de la Base transaccional	Entrega respaldo de la base de transacciones a solicitud de Fonasa	100% de cumplimiento
Soporte y actualización de software	Mantener actualizada las versiones o parches de los sistemas operativos, middleware o todo componente lógico que permita la correcta operación del sistema. No deben existir vulnerabilidades de la Plataforma o componentes relacionados con la solución.	100% de cumplimiento
Mantenimiento de la Solución	El proveedor deberá mantener y reparar los bienes suministrados, después de la recepción conforme por parte del	100% de cumplimiento

	Fonasa. Esta garantía de los bienes, deberá incluir la mantención técnica preventiva y correctiva y cubrirá, a lo menos, el replazo de cualquier pieza o módulo con desperfectos, sin costos. Si el equipo no puede ser reparado, se deberá reemplazar por otro de igual o superior calidad.	
Monitoreo de la solución tecnológica	Mantener la vigilancia del parque de los tótem instalados, validando la operación de estos, y alertar a la mesa de ayuda en caso de fallas	100% de cumplimiento
API para habilitar la integración con sitio Web de Fonasa	Disponibilidad de la API para habilitar la integración con sitio Web de Fonasa	100% de cumplimiento
API para habilitar la integración con App-móvil de Fonasa	Disponibilidad de la API para habilitar la integración con App-móvil de Fonasa	100% de cumplimiento
Asistencia en terreno	Disponer de los recursos necesarios dentro de 24hrs para solucionar y atender fallas que se presenten en el sistema de los tótem y que no pueda ser resuelta en forma remota	100% de cumplimiento

El Adjudicatario debe entregar un informe mensual que den cuenta de lo solicitado. El formato será definido en conjunto con Fonasa

11. SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS PARA TÓTEMS

El proveedor deberá contemplar el abastecimiento de rollos térmicos 80 mts x 3 pulgadas para las sucursales de forma trimestral con su respectivo despacho. Se debe considerar un stock de rollos en las sucursales, actualmente el consumo trimestral es de 20 rollos por tótem. En el caso que se requieran rollos adicionales existirá un plazo de 24 horas para entregar lo solicitado por la sucursal, sin costo para Fonasa.

El Adjudicatario debe entregar un informe mensual que den cuenta de lo solicitado. El formato será definido en conjunto con Fonasa

12. Servicio de Capacitación

El Adjudicatario deberá incluir la capacitación necesaria para enseñar el uso adecuado del Sistema de Gestión de Turnos, la cual se debe realizar antes de iniciar la operación del Gestor de Turno y la cual debe considerar:

- Capacitación para el administrador del sistema Gestor de turno nivel avanzado, que considera; configuración del parque de tótem, administración de contenidos de los tótems, programación de las capsulas de videos o mensajes a publicar en el monitor Tv a nivel nacional, administración de las tablas paramétricas, perfilamiento de usuarios, monitoreo de los tótems y obtención de los reportes de producción del sistema.
- Capacitación para ejecutivos de sucursales de Fonasa, que considera; la distribución de la carga de trabajo de la sucursal y la identificación de módulos de atención, generación de reportes diarios o mensuales del funcionamiento por sucursal, por ser; funcionarios conectados al Gestor, Tickets emitidos, atendidos, anulados, Tiempos promedio de espera y atención, fecha, comuna, canal de solicitud (presencial, web o app-movil, listado de rut atendidos, etc) formato que deben ser acordados con Fonasa.
- Capacitación para los usuarios de la MAF (mesa de ayuda primaria) de FONASA.

La capacitación se realizará en dependencias de la empresa adjudicada y deberá contar con el equipamiento necesario para esta actividad. Si FONASA lo estimase conveniente, dicha capacitación podría efectuarse en las propias sucursales u en otro lugar que FONASA defina.

El Adjudicatario deberá proveer de las herramientas necesarias para realizar la capacitación. Al término del proceso de capacitación los alumnos deberán contar con el material impreso o almacenado en algún medio magnético.

El Adjudicatario debe entregar un informe y nomina firmada por los participantes del curso que den cuenta de que fueron capacitadas. El formato será definido en conjunto con Fonasa.

13. SERVICIO DE CONTINUIDAD FRENTE A FALLAS

La solución debe considerar mecanismos que permitan operar frente a fallas.

Se debe considerar la reposición de las piezas que están en falla y, en caso de no poder solucionar el problema, el tótem se debe reponer sin costos para Fonasa. Las fallas pueden ser de cualquier tipo y que finalmente impidan la normal operación del Sistema de Gestión de Turnos de Turnos.

El adjudicatario debe entregar un informe que dé cuenta la entrega de este servicio y de la solución del problema cuando esto ocurra. El formato será definido en conjunto con Fonasa.

14. SEGUROS.

Será responsabilidad del proveedor que durante toda la duración del Contrato, adquirir a su costo, los seguros destinados a cubrir los riesgos que puedan afectar los bienes que el FONASA recibe en arriendo de parte de éste.

El seguro deberá contemplar el robo del bien en cualquier lugar y modalidad, así como también los daños a los que se vea afectado por actos maliciosos, cortes de energía, imprevistos o por inclemencia de la naturaleza, tales como incendios, inundaciones, entre otros.

El proveedor acreditará ante FONASA, el cumplimiento de la obligación anterior, mediante la entrega de una copia autorizada de la póliza contratada con el asegurador. Esta deberá ser enviada al Administrador del contrato, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la resolución que aprueba en contrato de prestación de servicios. El lugar de la entrega será la Oficina de Gestión Documental del FONASA, ubicada en Monjitas 665, Santiago, en horario de lunes a viernes de 09:00 – 12:00 horas.

En caso de que el proveedor no contrate o renueve oportunamente los seguros, el FONASA, está facultado para retener el pago de las cuotas mensuales al proveedor, hasta que este, de cumplimiento a las obligaciones de mantener seguro vigente.

15. COMPROMISO DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

En caso del término anticipado del mismo por causa imputable al adjudicatario este se obliga a mantener la continuidad del servicio con el Fondo Nacional de Salud, por medio de trato directo, bajo las mismas condiciones del contrato suscrito en virtud de esta licitación, y durante el período que se fije en su oportunidad que no podrá exceder de seis meses desde la notificación del término anticipado.

Mientras el Fondo Nacional de Salud no cuente con un nuevo contrato de reemplazo en operación, el Adjudicatario no podrá retirar elemento alguno de la configuración que ha dispuesto para la operación del Fondo Nacional de Salud. Será obligación del Fondo Nacional de Salud el pago de los servicios respectivos de acuerdo con las condiciones contractuales vigentes.

16. PROPIEDAD DE LOS DATOS

Será de propiedad de FONASA todos los datos e información que se genere producto de poner en operación el Sistema de Gestión de Turnos, lo que incluye la información generada por los tótems generadores de tickets. En consecuencia, al término del contrato, el adjudicado deberá entregar a Fonasa, toda la información antes identificada en medios magnéticos y en formatos factibles de leer por otras herramientas, como por ejemplo texto, back up de bases de datos, etc. Esto no incluye a los códigos fuentes de los programas del SW.

17. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

El Adjudicatario presentará un Plan de Pruebas el que deberá tener la conformidad del Fondo Nacional de Salud el cual deberá estar claramente especificado en la Carta Gantt respectiva, del **Anexo N°6 - A**.

- Instalación de 47 tótems y 55 monitores Tv operativos bajo las condiciones solicitadas en estas Bases, desplegando en el monitor Tv además del número de atención y la presentación de las capsulas de video informativas proporcionadas por Fonasa.
- Sistema Remoto: El sistema de administración de tótems debe entregar esta funcionalidad full operativa al momento de entrar en producción
- Sistema de monitoreo del parque de los tótems instalados
- Data center: El Sistema al momento de entrar en producción debe encontrarse alojado en un Data center contratado o propio según lo solicitado en las bases como responsabilidad del adjudicatario.
- Respaldo y recuperación: Las pruebas de Respaldo y Recuperación de Datos tienen por objeto asegurar que los procedimientos definidos para respaldar y recuperar datos son operativamente válidos, y satisfacen los tiempos definidos para la operación del sistema.
- Tolerancia a fallas: Las pruebas de Tolerancia a Fallas tienen por objeto asegurar las características de la solución relacionadas con la disponibilidad de servicios ante situaciones de falla predefinidas, permitiendo la continuidad de la operación dentro de los parámetros establecidos.
- Carga y Estrés: Las pruebas de carga y estrés tienen por objeto asegurar que las características de la solución relacionadas con la disponibilidad de servicios ante situaciones de gran carga y estrés de la plataforma sean capaces de soportar, permitiendo la continuidad de la operación dentro de los parámetros establecidos en estas pruebas.

Aprobado el plan por parte del Fondo Nacional de Salud, la adjudicataria deberá ejecutar las pruebas y hacer entrega de un informe final a fin de que el Fondo Nacional de Salud de por aprobada la etapa de implementación.

18. COBERTURA

El Sistema de Gestión de Turnos deberá ser implementado en 47 sucursales de FONASA, pudiendo el Fondo solicitar una cobertura adicional en virtud de requerirlo el administrador del contrato y de existir disponibilidad presupuestaria.

En cada sucursal se debe instalar un Gestor de turno compuesto por un tótem y uno o dos monitores Tv según se indica en el Anexo N° 8 de estas bases.

19. ESPECIFICACION DE INSTALACIONES.

19.1 Instalaciones eléctricas

Descripción General

Las presentes especificaciones técnicas eléctricas establecen las características de los materiales, equipos e instrucciones para la provisión, ejecución, montaje e inspección de la instalación eléctrica.

Las instalaciones serán ejecutadas, respetando fielmente las normas eléctricas y reglamentos vigentes.

La empresa adjudicataria deberá proveer la toma eléctrica y de datos en aquellos casos en donde no esté disponible.

Fonasa proporcionará el punto de energía y de datos para el tótem y de energía para los monitores Tv. El adjudicado si deberá considerar que el tipo de enchufe que esté disponible podrá ser magic o de paleta.

Para el 100% de los tótems el adjudicado deberá hacer la extensión del cable de datos desde el tótem hasta el monitor Tv para la toma de control de este dispositivo, esto último si depende de la solución que el oferente realice.

Se identifica la normativa en caso de ser necesario realizar un tendido eléctrico o de datos.

Canalizaciones.

Todas las canalizaciones deberán cumplir con lo dispuesto en el punto 8.2.8.2 de la NCH Elec. 4/2003.

Como canalizaciones para los conductores, salvo indicación contraria, se utilizara en general bandejas porta conductores con todos los accesorios de soporte, fijación y protección necesarios para que este sistema provea el mejor medio para el tendido ordenado y seguro de conductores a lo largo de sus recorridos.

Bandeja porta conductores.

Las canalizaciones que se efectúen en b.p.c serán libre de Halógeno o cumplir con la clasificación M1, VOF4, de las normas NF F16 101 y NF F16 102.

Todas las canalizaciones realizadas en b.p.c deberán seguir estrictamente lo dispuesto en el punto 8.2.13.5 de la NCH Elec 4/2003.

Ductos metálicos

Para las canalizaciones que deberán ser instalados embutidas o por sobre el cielo modular se utilizara tubo eléctrico metálico [E.M.T] o conduit libre de halógeno de 20 mm [$\frac{1}{2}$ "] o 25 mm [$\frac{3}{4}$ "] según sea el requerimiento, los cuales deberán ir fijados a no más de 60cm una de la otra por medio de abrazaderas tipo Caddy o equivalente.

Conductores

En general todos los conductores, salvo indicación específica, serán en cable libre de halógeno para una tensión de servicio de 0,6 a 1 KV y una temperatura de servicio de 90°C. de acuerdo lo indicado en el Oficio circular n°4979 de la Superintendencia de Electricidad y Combustible, sobre la utilización de conductores con aislación EVA en recintos definidos en el punto 4.1.24 de la NCH ELEC 4/2003.

La sección mínima de los circuitos será de 2.5mm², todos los circuitos sin excepción deberán ir cableado con tierra de protección. No se permitirán uniones en los ductos.

Tomas eléctricas

Los artefactos que se proveerán e instalaran podrán ser tipo Mosaic de Legrand o equivalente técnico.

Los enchufes de servicio serán: Toma pre cableada triple de conexión bilateral rápida 2P+T en línea de 10/16 A de la línea Mosaic marca Legrand ref.650902 o equivalente técnico, deberán ser instalados en b.p.c. 100x50mm con todos sus soportes y accesorios.

Datos

Para la instalación y provisión del cableado estructurado y las tomas RJ45 para cada uno de los puntos de datos que sean requeridos, por lo que se deberá considerar.

Cableado de red estructurado desde punto origen a destino, marca Panduit o equivalente categoría 6.

Toma RJ 45 cat.6 de la línea Mosaic de Legrand ref.076561 o ref. 076564 o su equivalente

Montaje Gestor de Turnos

Se considera el anclaje del gestor de turno mediante pernos de expansión kwik Bolt TZ con un diámetro 3/8" o equivalentes y que aseguren un buen anclaje.

Para el caso en que el piso sea de madera, se considerara la utilización de pernos tirafondo cabeza hexagonal de un diámetro de 3/8" o equivalentes y que aseguren un buen anclaje.

Solo en casos excepcionales y previa autorización del administrador del contrato se podrá usar adhesivos epóxico.

19.2 Reparación de Pavimentos y Paredes

Ante eventuales daños que pudieren ocurrir en los pavimentos producto del retiro de los gestores antiguos, será de responsabilidad y cargo de la adjudicataria anterior reparar estos con el mismo material, modelos, tipo, medidas de los existentes, ante de instalar los nuevos gestores.

De igual modo si ocurren daños en el pavimento y/o paredes producto de la instalación o retiro de los nuevos tótem y/o monitores Tv, será de responsabilidad y cargo de la adjudicataria reparar estos con el mismo material.

20. INSPECCIONES Y PRUEBAS

FONASA se encuentra facultado, durante la implementación y su explotación normal, a inspeccionar o probar los servicios y/o productos a fin de verificar su conformidad con las especificaciones técnicas del contrato.

Si los productos y/o servicios inspeccionados o probados no se ajustaran a las especificaciones requeridas en las Bases Técnicas, FONASA podrá rechazarlos y el CONTRATISTA deberá sin cargo adicional, reemplazarlos o modificarlos en los términos necesarios para cumplir con las especificaciones requeridas.

21. OBLIGACIONES AL TERMINO DE LOS SERVICIOS

Al finalizar la prestación de los servicios, ya sea por expirar el plazo de vigencia del contrato o por término anticipado del mismo, y con la antelación que FONASA determine, se procederá a efectuar lo siguiente:

- Entrega a FONASA de toda la documentación actualizada en relación a la administración, el cual debe ser entregada en conjunto con el informe mensual al que corresponda.
- Entrega a FONASA de toda la información almacenada en las base datos producto de la operación del Sistema de Gestión de Turno en el formato que lo solicite Fonasa.

El proveedor será responsable de entregar los datos en los plazos, formas y condiciones técnicas que se acuerde con FONASA. Para ello, la empresa asumirá total responsabilidad por que se cumpla con los niveles de seguridad, confidencialidad, validez, integridad y calidad de los datos.

Salvo incumplimiento de contrato al proveedor se le devolverá la garantía de fiel cumplimiento transcurridos el plazo señalado en las bases administrativas, previa confección de un acta, con la aprobación del Administrador del Contrato de FONASA y del proveedor.

22. MONITOREO

El proveedor debe ofrecer todas las facilidades administrativas y técnicas para que Fonasa instale agentes de monitoreo necesarios en los Servidores del Sistema de Gestión de Turnos, para medir los niveles de servicio y realizar actividades de monitoreo y auditoria.

ANEXO N° 1 – A
DECLARACION DE ACEPTACION DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TECNICAS Y ANEXOS PARA PERSONA JURIDICA
LICITACION PUBLICA
“SISTEMA GESTION DE TURNOS”

Yo,..... Rut: en mi calidad de Representante Legal de la empresa o unión temporal de proveedores declaro:

Que, en nombre de la empresa o unión temporal de proveedores que represento, haber estudiado y tomado conocimiento de las Bases de la presente Licitación y sus Anexos, de las aclaraciones y respuestas a las consultas y de haberlas comprendido y de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones.

La presente declaración se entenderá formulada con la sola presentación de la propuesta.

Nombre oferente	
Nombre Representante legal o Apoderado de la UTP	
Rut del Representante Legal o Apoderado de la UTP	
Firma Representante Legal o Apoderado de la UTP	
Fecha	

ANEXO N° 1 – B
DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LAS BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ANEXOS PARA PERSONA NATURAL

**LICITACION PUBLICA
"SISTEMA GESTION DE TURNO "**

Yo,..... Rut declaro:

a) Haber estudiado y tomado conocimiento de las Bases de la presente Licitación y sus Anexos, de las aclaraciones y respuestas a las consultas y de haberlas comprendido y de encontrarse conforme con todos sus términos y condiciones.

b) La presente declaración se entenderá formulada con la sola presentación de la propuesta.

Nombre oferente	
Nombre Representante legal	
Rut del Representante Legal	
Firma Representante Legal	
Fecha	

ANEXO 2-A

DECLARACIÓN JURADA

PERSONA JURÍDICA O UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

LICITACIÓN PÚBLICA

"SISTEMA DE GESTION DE TURNOS"

Yo,..... CI N° en mi calidad de Representante Legal del prestador.....declaro:

1. Que ninguno de nuestros socios, es un funcionario directivo del Ministerio de Salud ni 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, según los artículos 463 y siguiente del Código Penal, dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato.
4. Que la empresa que represento no ha sido condenada a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, por los delitos previstos en los artículos 136, 139, 139 bis y 139 ter de la Ley General de Pesca y

Acuicultura, en el artículo 27 de la ley N° 19.913, en el artículo 8° de la ley N°18.314 y en los artículos 240, 250, 251 bis, 287 bis, 287 ter, 456 bis A y 470, numerales 1° y 11, del Código Penal, conforme a lo dispuesto en el artículo 8° número 2) del artículo primero de la ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

5. Que la empresa que represento no ha sido condenada por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3° del decreto ley N°211, de 1973, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como tampoco tiene la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211, de 1973.

6. Que, no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades previstas en el artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 -agregado por la Ley N°21.634.

7. Del mismo modo el oferente declara bajo juramento:

- NO haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el Título V del Libro Segundo del Código Penal.
- NO haber presentado ante el Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- NO Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- NO Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- NO haber sido condenado por delitos concursales establecidos en el Código Penal o delitos tributarios o incumplimiento contractual o ha sido condenado en Chile o en el extranjero por cohecho, lavado de activos o financiamiento de terrorismo.
- NO registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- NO registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.

8. Finalmente, declara que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, que no ha sido inhabilitada, por sentencia ejecutoriada, para contratar con el Estado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos, que el o los comparecientes personalmente no han sido inhabilitado para contratar con el Estado por sentencia ejecutoriada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos y que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Estado algún socio, accionista miembro o participe con poder de influir en la administración de la persona jurídica que represento, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos.

Proveedor	
Rut Proveedor	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES

PERSONA NATURAL

LICITACIÓN PÚBLICA

“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”

Yo, _____ Rut: _____ declaro:

1. Que no soy un funcionario directivo del Fondo Nacional de Salud, ni encontrarme 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 1/19.653 de Ministerio Secretaría General de la Presidencia del año 2000, ni ser socio de una sociedad de personas en que aquéllos ni dichos parientes formen parte, ni tener participación en sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o sus parientes sean accionistas, ni ser socio en una sociedad anónima abierta en que aquéllos o éstos sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, en los dos años previos a la presentación de la propuesta.
3. Que no he sido condenado por delitos concursales, según la nueva ley de quiebras (art. 401, ley 20.720), dentro de los dos años anteriores al momento de presentar la oferta, formular la propuesta o suscribir el contrato.
4. Que no he sido condenada por las conductas previstas en la letra a) del artículo 3º del decreto ley N°211, de 1973, con la pena de prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración centralizada o descentralizada del Estado, con organismos autónomos o con instituciones, organismos, empresas o servicios en los que el Estado efectúe aportes, con el Congreso Nacional y el Poder Judicial, así como tampoco tiene la prohibición de adjudicarse cualquier concesión otorgada por el Estado, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada; de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del decreto ley N°211, de 1973.

5. Que no se encuentra afecto a ninguna de las inhabilidades previstas en el artículo 35 quáter de la ley 19.886 agregado por nla ley N° 21.634.

juramento:

6. Del mismo modo el oferente declara bajo

- NO haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el Título V del Libro Segundo del Código Penal.
- NO haber presentado ante el Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- NO Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- NO Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- NO haber sido condenado por delitos concursales establecidos en el Código Penal o delitos tributarios o incumplimiento contractual o ha sido condenado en Chile o en el extranjero por cohecho, lavado de activos o financiamiento de terrorismo.
- NO registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- NO registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.

7. Finalmente, declara que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años, que no ha sido inhabilitada, por sentencia ejecutoriada, para contratar con el Estado en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos, que el o los comparecientes personalmente no han sido inhabilitado para contratar con el Estado por sentencia ejecutoriada en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos y que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Estado algún socio, accionista miembro o participe con poder de influir en la administración de la persona jurídica que represento, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley N°21.595, ley de delitos económicos.

Oferente

Nombre Representante Legal

RUT del Representante Legal

Firma

Fecha

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

ANEXO N° 3
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ACREDITANDO VERACIDAD DE LA OFERTA
LICITACION PUBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”

Santiago,.....

Señores:
Fondo Nacional de Salud.
Presente.

El firmante, en su calidad de Oferente o de representante legal del Oferente, (nombre razón social de la empresa), RUT, de la licitación pública, declara bajo juramento que la información entregada en la oferta por concepto de la presente propuesta, así como los antecedentes de respaldo de la misma, son veraces, se ajustan a las condiciones de entrega del servicio licitado y cumplen con todos los reglamentos y estatutos establecidos para la prestación de los servicios incluidos dentro de esta licitación y que son presentados como parte de la oferta de mi representada.

Nombre oferente	
Nombre Representante legal o Apoderado de la UTP	
Rut del Representante Legal o Apoderado de la UTP	
Firma Representante Legal o Apoderado de la UTP	
Fecha	

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

ANEXO N° 3-A
DATOS DEL OFERENTE
LICITACIÓN PÚBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”

a) DATOS DEL OFERENTE	
RUT	
NOMBRE RAZON SOCIAL	
NOMBRE FANTASIA	
DIRECCION COMERCIAL	
COMUNA	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	

b) DATOS REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRE	
RUT	
CORREO ELECTRONICO	

c) DATOS DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO	
NOMBRE	
FONO FIJO	
FONO CELULAR	
CORREO ELECTRONICO	
DIRECCION	

Nombre Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

**ANEXO N° 4
CALENDARIO GENERAL
LICITACION PUBLICA
"SISTEMA DE GESTION DE TURNOS "**

FECHA	HORARIO	ACTIVIDAD
Día 1° Publicación de la resolución aprobatoria de bases.	A partir de las 17:00 Horas	Publicación del llamado a licitación y calendario en el sitio www.mercadopublico.cl
Entre los días 3 y 8 corridos posteriores al día de la publicación de las bases en el mercado público.	Desde las 09:00 h	Formulación por escrito por parte de los participantes, de consultas y/o aclaraciones a través del Portal www.mercadopublico.cl
13 días corridos posteriores al día de la publicación de las bases en el mercado público.	Desde las 17:00 Horas	Emisión y publicación en el Portal www.mercadopublico.cl , de respuestas a las consultas y/o aclaraciones formuladas por los participantes
Hasta el día 24 corrido posterior al día de la publicación	Hasta las 16:00 horas	Presentación y Recepción de las ofertas a través del Portal www.mercadopublico.cl . Las ofertas económicas no ingresadas en el portal, no se considerarán válidas.
Hasta el día 24 corrido posterior al día de la publicación.	Hasta las 16:00 Horas	Recepción del Documento de garantía de seriedad de la oferta, en Oficina de Gestión Documental, Monjitas 665 1° Piso, Si es electrónica, ver punto 7 de las bases.
Día 24 corrido posterior al día de la publicación.	A partir de las 16:05 Horas	Apertura electrónica de las ofertas, validando los antecedentes incorporados por los oferentes

		en dicho portal.
Entre el 25 y 28 día corridos posterior al día de la publicación.		Periodo de evaluación de las ofertas, por parte de la comisión evaluadora.
10 días corridos posteriores al término de la evaluación de las ofertas.	A partir de las 17:00 Horas	Notificación del resultado de la adjudicación de la licitación , mediante la publicación de la resolución que la adjudique o declare desierta.
Al día 7 hábil posterior contado desde que FONASA lo envía para su suscripción.		Contrato. La firma del contrato por parte del adjudicatario será 7 días hábiles después de que FONASA lo envía para la suscripción.

Consideraciones:

Si el día de la actividad señalada, corresponde a fin de semana o feriado, se traslada al día hábil siguiente.

**ANEXO N° 5
OFERTA ECONÓMICA
LICITACIÓN PÚBLICA
"SISTEMA DE GESTION DE TURNOS"**

Ítem 1: Servicio de Hosting y Plataforma

Detalle del servicio	Precio UF mes, IVA Includo	Precio Total UF por 48 meses, IVA Includo
Precio fijo mensual Servicio de Hosting y Plataforma tecnológica Incluye: administración, mesa ayuda, soporte y explotación de servidores y software base para sistema y aplicación del sistema gestión de turnos y sistema de monitoreo de tótem		

Ítem 2: Servicio del Sistema Gestión de Turno:

Detalle del servicio	Precio UF por Tótem, IVA Includo	Precio Total UF, por 48 meses, IVA Includo
Servicio de Arriendo de tótem y monitores Tv		
Servicio de Instalación y habilitación de Tótem y monitores.		
Servicio de Gestor de Turno. Debe ser la última versión disponible		
Soporte y Mantenición de tótem y monitor Tv. Considera repuestos, soportes de Tv, canalización para Tv, soporte de SW local		
Abastecimiento de insumos para los tótems: considera 20 rollos de papel térmico trimestrales por tótem (320 rollos).		

Precio Total Oferta en UF, IVA Includo	
Precio por cuota mensual en UF, IVA Includo	

Precio Total Oferta en UF, IVA Includo = Precio Total Ítem 1 + Precio Total Ítem 2

Precio por cuota mensual = Precio Total Oferta en UF, IVA incluido / 48 meses

Ítem 3: Servicio Adicionales

Detalle de los servicios	Precio UF unitario (con IVA)
Nuevos desarrollos de software HH (hora de desarrollo)	
Implementación de un tótem y monitor Tv adicional puesto en la red y operativo. Considera: Arriendo, instalación, Soporte, Abastecimiento	
Retiro, traslado, instalación y habilitación de equipos gestores a un nuevo local dentro de la misma ciudad, a solicitud de FONASA. Nota: Este precio se aplicará cuando estos cambios superen el 15% del parque de tótem, por única vez mientras dure el contrato.	

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

**ANEXO N°6-A
PLANIFICACION DE PROYECTO
LICITACIÓN PÚBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”**

PLANIFICACION DEL PROYECTO (Se debe dar respuesta detallada a los siguientes ítems)
<p>- Plazo de Implementación: _____ Semanas</p> <p>El plazo de implementación no puede en ningún caso podrá ser mayor a 5 semanas. En caso contrario, la oferta será INADMISIBLE</p> <p>- Presentación de la Carta Gantt del proyecto completo</p> <p>Describir los Hitos principales: (indicar tiempos de ejecución, recursos asignados y, descripción de la actividad. Considerar en total, al menos, la descripción de 30 actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis - Desarrollo - Implementación - Pruebas - Capacitación - Puesta en producción <p>En el evento que no exista concordancia entre el plazo de implementación ofertado y la carta Gantt, primará el plazo de implementación y las actividades de la carta Gantt se ajustarán al plazo ofertado.</p>

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	

Firma del Representante Legal	
Fecha	

**ANEXO N° 6-B
PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA**

**LICITACIÓN PÚBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”**

Describir en detalle cada ítem	
1	Implementación del Data Center
2	Implementación de la Plataforma
3	Implementación del Sistema de Gestión de Turnos
4	Consumo de los web services
5	Implementación del Sistema de monitoreo
6	Conectividad del Sistema de Gestión de Turnos con los tótems de cada sucursal
7	Implementación de los Toten en cada Sucursal
8	Configuración de los tótem y distribución de carga por sucursal
9	Operación local de los tótems ante fallas del servidor central
10	Generación de reportería
11	Despliegue del contenido de las cápsulas sobre los monitores Tv

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

**ANEXO N°7- A
PROYECTOS REFERENCIALES OFERENTE
LICITACION PUBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”**

EXPERIENCIA EN PROYECTOS SIMILARES

N°	Nombre del proyecto	Institución	Contacto, nombre y correo electrónico

Observación:

- a. Completar tantas fichas como proyectos similares.
- b. Sólo se contabilizarán aquellos proyectos nuevos o distintos, no a continuidades de proyectos o contratos.

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

**ANEXO N°7 - B
EQUIPO DE TRABAJO Y CERTIFICACIONES
LICITACION PUBLICA
"SISTEMA DE GESTION DE TURNOS"**

EQUIPO DE TRABAJO

N°	NOMBRE COMPLETO	PROFESIÓN	CARGO O ROL EN EL PROYECTO
1			
2			
3			
...			
n			

(agregar las filas que sean necesarias)

EXPERIENCIA Y CERTIFICACIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

NOMBRE COMPLETO	
CERTIFICACIONES EN EL PRODUCTO BASE DE LA SOLUCIÓN	Nombre de las certificaciones 1 2 3

Observación:

- Incluir fotocopia del certificado de título por cada persona identificada en el equipo de trabajo, estos no serán contabilizados si no se presentan las fotocopias del Título.
- Las certificaciones de cada profesional en la versión del producto base de la solución, Sistema de Gestión de Turnos, deben adjuntarse en su respectiva fotocopia, estos no serán contabilizados si no se presentan las fotocopias de la certificación.
- Si la empresa es el organismo capacitador en la solución basal del sistema de gestión de turnos, deberá presentar una declaración notarial identificando a las personas que fueron capacitadas
- Completar tantas fichas como profesionales certificados participaron en el Proyecto.
- Sólo se contabilizarán aquellos proyectos nuevos o distintos, no a continuidades de proyectos o contratos.

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

ANEXO N°7 - C
CERTIFICADO DE IMPLEMENTACIÓN PROYECTO EXITOSO
LICITACIÓN PÚBLICA
“SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS”

El firmante, en su calidad de cliente, (razón social empresa o persona natural, según corresponda), (rut empresa o persona natural, según corresponda), certifica que realizó el desarrollo o participo en la Implementación que a continuación se indica, el cual tuvo una implementación exitosa, es decir, cumplió en tiempo y conforme a lo solicitado.

Certificado de Implementación y Funcionamiento:

NOMBRE DEL PROYECTO IMPLEMENTADO	
FECHA DE IMPLEMENTACION	
NOMBRE ORGANISMO CONTRATANTE	
RUT ORGANISMO CONTRATANTE	
NOMBRE FUNCIONARIO	
RUT FUNCIONARIO	
CARGO DEL FUNCIONARIO	
FONO, E MAIL, CIUDAD DEL FUNCIONARIO	
FIRMA DEL FUNCIONARIO	
DETALLE RESUMIDO DE LA DESCRIPCION DEL PROYECTO IMPLEMENTADO	

ANEXO N° 8
DIRECCIONES DE INSTALACIONES
LICITACION PUBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”

Sucursal	Cantidad de TV	Cantidad de Totem	Dirección
MONJITAS	2	1	San Antonio N°459, Santiago
SANTA LUCIA	2	1	Miraflores N°177
PLAZA MAIPU	1	1	Alberto Llonca N°1770
LA FLORIDA	1	1	Avenida Vicuña Mackenna Poniente N°6001

SAN MIGUEL	1	1	Avenida José Miguel Carrera N°5728
CONCEPCION	3	2	Calle Castellón N°435
RECOLETA	1	1	Avenida Recoleta N°2746, Locales 1 y 2
LINARES	1	1	Calle Lautaro N°514-C
VIÑA DEL MAR	1	1	Calle Arlegui N°215
CORONEL	1	1	Calle Los Carrera N°772
LA SERENA	1	1	Calle Eduardo de la Barra N°346, La Serena
TEMUCO	1	1	Calle Antonio Varas N°669
QUILPUE	1	1	Calle Blanco Encalada N°1023, Local 5 Quilpué
COQUIMBO1	1	1	Calle Aldunate N°1354
PUERTO MONTT	2	1	Calle Benavente N°850
VALDIVIA	1	1	Calle Pérez Rosales N°645, Local 1
OSORNO	1	1	Calle Los Carreras N°774
CALAMA	1	1	Calle Cobija N°2033
ANTOFAGASTA PZA NORTE	1	1	Avenida Nicolás Tirado S/N°
QUILLOTA	1	1	Calle Ramón Freire N°285, Quillota
VILLA ALEMANA	1	1	Calle Buenos Aires N°739
SAN FELIPE	1	1	Calle Merced N°219 L.1, Edificio Consistorial, Gobernación Provincial
LOS ANDES	1	1	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins N°258
VALLENAR	1	1	Calle Ramírez N°1092, Esquina Colchagua
SAN BERNARDO	1	1	América N°654
RANCAGUA	2	1	Estado N°101
ÑUÑO A	1	1	Avenida Irarrázaval N°3120 y N°3130 Local 3 y 4
GRECIA	1	1	Av. Grecia 3980
OVALLE	1	1	Victoria N°379, Ovalle
LOS ANGELES	1	1	Almagro N°417
TALCAHUANO	1	1	Sargento Aldea N°260
CHILLAN	1	1	18 de Septiembre N°801
COYHAIQUE	1	1	Calle Eusebio Lillo N°377
CURICO	1	1	Calle Carmen N°560, Edificios Públicos
COPIAPO	1	1	Calle Atacama N°870
PUENTE ALTO	1	1	Calle Concha y Toro N°3779
TALCA	1	1	Calle 6 Oriente N°1218
ANTOFAGASTA	2	1	Avenida José Miguel Carrera N°1725
IQUIQUE	1	1	Calle Obispo Labbe N°986
PUNTA ARENAS	1	1	Calle Bories N°432
VALPARAISO	1	1	Avenida Errazuriz N°1150
ARICA	1	1	Calle Cristóbal Colón N°335
VIÑA NORTE	1	1	Calle 14 Norte N°951, Local Sur 4, entre 2 y 3 Oriente.
Lota	1	1	Caupolicán N° 387
Independencia	1	1	Independencia N°565, Piso 1 Local 131
Santa Cruz	1	1	Pasaje 1 Casa N°132 esquina Calle J.J. Carvacho
Sucursal por definir	1	0	Dirección por definir
Sucursal por definir	1	0	Dirección por definir
Total	55	47	

ANEXO N° 9
DECLARACION JURADA SIMPLE SOBRE PROGRAMA DE INTEGRIDAD PERSONA JURÍDICA
LICITACIÓN PÚBLICA
“SISTEMA DE GESTION DE TURNOS”

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

1. Que el proveedor a la cual represento cuenta con un programa de integridad.

Sí	No
----	----

(*) En caso de contar de contar con el programa, éste deberá adjuntarse al momento de firmar esta declaración jurada.

2. Que, en la afirmativa de contar con un programa de integridad, declaro que los trabajadores que participan en la etapa de contratación y, luego, en la ejecución del contrato, conocen el programa de integridad señalado en el punto anterior:

Sí	No
----	----

Nombre Oferente	
Rut Oferente	
Nombre Representante Legal	
CI Representante Legal	
Firma del Representante Legal	
Fecha	

FONASA se reserva el derecho de verificar todos los antecedentes presentados.

2° Llámese a Licitación Pública para contratar “**SISTEMA DE GESTION DE TURNOS**”.

3° Publíquese este documento, correspondiente a las Bases Administrativas y Técnicas a sus Anexos, en el sitio www.mercadopublico.cl

4° Remítase copia de esta resolución al Administrador Institucional del Lobby, en particular a lo referido a la Comisión Evaluadora de Oferta, señalado en el 12.1 de las presentes bases.

5° Publíquese en el sistema Lobby los integrantes de esta comisión evaluadora, mientras dure la licitación, periodo comprendido desde la publicación de esta resolución en el sistema www.mercadopublico.cl y hasta la fecha de adjudicación.

6° Comuníquese a los miembros de la Comisión Evaluadora de ofertas que, en el marco de la Ley Lobby, pasan a ser sujetos pasivos.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

"Por orden del Director"



MARÍA PAMELA CHACALTANA SILVA
JEFE(A) SUBROGANTE
DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN

DISTRIBUCIÓN:

DPTO. COMPRAS Y CONTRATACIONES
DIVISIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
SUBDPTO. DE OPERACIONES
SUBDPTO. DE SUCURSALES
SUBDPTO. DE TRANSPARENCIA Y LEY DE LOBBY
OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2 y 3 de la Ley 19.799. Validar número de documento en www.fonasa.cl

vCWQZMCE

Código de Verificación

