

SANTIAGO, 30 diciembre 2021-

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios y su reglamento, aprobado por decreto supremo N° 250 de 2004 y sus modificaciones; en la ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Dictamen N° 12.489 de 2018 de la Contraloría General de la República, Cotización de la empresa Lemontech S.A. de fecha 11 de octubre de 2021; Certificado de disponibilidad presupuestaria N° 410, de fecha 15 de diciembre de 2021 suscrito por don Luis Mayorga Sales Director de Secplan; y en ejercicio de las atribuciones que me confiere la Ley N° 18.695, de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades vigente,

CONSIDERANDO:

1. Que, a la Dirección de Asesoría Jurídica y Departamento Jurídico de la Dirección de Educación Municipal, ambos de la Ilustre Municipalidad de Santiago, les corresponde iniciar y asumir la defensa, a requerimiento del alcalde, en todos aquellos juicios en que la municipalidad sea parte o tenga interés, pudiendo comprenderse también la asesoría o defensa de la comunidad cuando sea procedente y el alcalde así lo determine.

2. Que, la Ley N° 19.886, en su artículo 1 sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios, dispone: "*Los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios del presente cuerpo legal y de su reglamentación*";

3. Que, la Ilustre Municipalidad de Santiago requiere contratar un software para el seguimiento de causas judiciales, en las que el servicio sea parte como demandante o demandado, con disponibilidad continua y permanente, esto es, todos los días del año, las 24 horas del día, que permita administrar perfiles para abogados y generar reportes para el óptimo seguimiento, control y gestión que realiza el la Dirección de Asesoría Jurídica del municipio, según lo establecido en los términos de referencia que se aprueban en el presente acto;

4. Que, el trato o contratación directa se funda en el artículo 10, número 7, letra j) del reglamento de la ley 19.886 sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios, que establece que, "*Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales*", y se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, conforme a lo establecido en el artículo 63 del referido reglamento;



5. Que, con fecha 10 de octubre de 2021, la empresa Lemontech S.A. presentó un presupuesto para la prestación de los servicios de software para el seguimiento de causas judiciales de la Municipalidad de Santiago, por un monto anual de **96 UF** más IVA.

6. Que, para determinar el costo de evaluación de las ofertas, se utilizaron datos de los registros habilitados en la entidad, a fin de determinar con precisión la utilización de recursos humanos y el costo real de llevar adelante un proceso de licitación, en relación al monto de la contratación, pudiendo acreditar que el costo del proceso licitatorio, resultaría un 40% más alto, según la siguiente tabla:

Grado del funcionario	Actividad	Duración de la Actividad	Dependencia	Valor en Pesos por día	Valor Total por días de duración de la actividad.
5	Generación de Bases Técnicas	7 días	Unidad Técnica	\$ 88.895	\$ 622.265
9	Generación de Bases Administrativas	7 días	Secplan	\$ 43.615	\$ 305.305
5	Revisión y Comité de Bases	7 días	Dirección de Asesoría Jurídica	\$ 88.895	\$ 622.265
9	Revisión y Comité de Bases	7 días	Secplan	\$ 43.615	\$ 305.305
5	Revisión y Comité de Bases	7 días	Dirección de Control	\$ 88.895	\$ 622.265
5	Revisión y Comité de Bases	7 días	DAF	\$ 88.895	\$ 622.265
3	Firma de Decreto de Llamado a Licitación	2 días	Administración Municipal	\$ 101.762	\$ 203.524
5 días (mínimo) de publicación en el portal Mercado Público					
3 funcionarios en promedio grado 4	Evaluación de las Ofertas	5 días	Comisión Evaluadora	\$ 98.668	\$ 493.340
3	Firma de Decreto de Adjudicación	2 días	Administración Municipal	\$ 101.762	\$ 203.524
Total					\$ 4.000.058

7. Que, por lo anterior, la utilización de recursos humanos en la elaboración de un procesos concursal resulta desproporcionada en relación al mecanismo de contratación directa, toda vez que solo en la evaluación de las ofertas intervienen 11 profesionales, con el costo que en la tabla precedente se establece, en tanto, en la circunstancia prevista por el legislador para la modalidad que se aprobará, la elaboración del acto administrativo solo demanda horas del Encargado de la Unidad de Licitaciones, quien recaba los antecedentes y de un abogado de la Dirección de Asesoría Jurídica, en la



elaboración del acto;

8. Que, el software ofertado por Lemontech S.A., posee la funcionalidad y el respaldo técnico necesario para hacer un seguimiento diario a las causas judiciales de la Municipalidad de Santiago, que conciernen a la Dirección de Educación Municipal y la Dirección de Asesoría Jurídica. En efecto, dicho producto opera en Plataforma SaaS (software as a service) especializada en la gestión y administración de causas judiciales con conexión a la página web del Poder Judicial (Pjud), permitiendo el seguimiento automático de la cartera judicial. Cabe señalar que CaseTracking es una aplicación web, single page, distribuida a través de la nube, que se especializa en hacer conexión y seguimiento de procesos judiciales conectándose con los distintos organismos especializados. La aplicación está construida en Ruby on Rails y es desplegada de forma distribuida mediante los servicios que provee AWS, utilizando concretamente, EC2, S3 y RDS.

9. Que, la Municipalidad mantiene un contrato con la sociedad Lemontech, por la prestación de los servicios de software para el seguimiento de causas judiciales de la Ilustre Municipalidad ante los juzgados civiles, laborales, penales, Cortes de Apelaciones, Corte Suprema y Tribunal Constitucional, cuya vigencia expira el 31 de diciembre de 2021, respecto del cual la municipalidad ha podido constatar que cumple plenamente con los requerimientos operativos, de seguridad de la información y funcionalidad que requiere la Dirección de Asesoría Jurídica y la el Departamento Jurídico de la Dirección de Educación, ambos de la I. Municipalidad de Santiago en el seguimiento on line de la tramitación de todas las causas judiciales en las que esta corporación es parte.

10. Que, la Municipalidad de Santiago cuenta con los recursos necesarios para la contratación requerida, según consta en certificado de disponibilidad presupuestaria N°410 de fecha 15 de diciembre de 2021 del Director de la Secretaría Comunal de Planificación.

DECRETO:

A) APRUÉBENSE los Términos de Referencia Administrativos y Técnicos de la contratación directa de los servicios de software para el seguimiento de causas judiciales de la Ilustre Municipalidad de Santiago, cuyo texto se inserta a continuación:

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOFTWARE PARA EL SEGUIMIENTO DE CAUSAS JUDICIALES DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

TÉRMINOS DE REFERENCIA ADMINISTRATIVOS

1. ANTECEDENTES GENERALES

Para efectos de la presente contratación, la Ilustre Municipalidad de Santiago requiere el servicio de Software para el seguimiento de 400 juicios activos y 15 vigilancias por RUT a cargo de la Dirección de Asesoría Jurídica y el Departamento Jurídico de la Dirección de Educación Municipal, en las que la Municipalidad sea



demandante o demandado, y que su representación sea asumida por los abogados de las Unidades a cargo. El servicio debe tener disponibilidad continua y permanente, esto es, todos los días del año, las 24 horas del día, debe permitir administrar perfiles para abogados, y generar reportes para el óptimo seguimiento, control y gestión que realizan la Dirección de Asesoría Jurídica (DAJ) y el Departamento Jurídico de la Dirección de Educación Municipal (DEM).

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

La presente contratación directa se regirá por las disposiciones de la ley N° 19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios y su reglamento, contenido en el decreto supremo N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda, y por lo dispuesto en los presentes términos de referencia.

Igualmente, las obligaciones que contraiga el prestador, se regirán por el ordenamiento jurídico chileno y por los siguientes documentos, cuyo orden de prelación, en caso de discrepancias, será el siguiente:

- a. Decreto que aprueba los términos de referencia y autoriza la contratación directa
- b. Cotización económica y propuesta técnica del prestador.
- c. Orden de compra.

3. DEL CONTRATO

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 63 del reglamento de la ley N° 19.886, la contratación se formalizará mediante la emisión de la orden de compra, entendiéndose perfeccionado el contrato con la aceptación de la misma por parte del proveedor (Aplica Dictamen N° 12.489 de 2018 de la Contraloría General de la República).

4. PLAZO, PRECIO Y FORMA DE PAGO DEL SERVICIO CONTRATADO

- Del precio.

El precio de los servicios asciende a la suma anual de **96 UF** más IVA, por el plazo de un año, a contar de la fecha del Acta de Inicio de Servicio, la cual se podrá formalizar mediante correo electrónico enviado por la inspección técnica a la empresa.

- Forma de pago

El precio del servicio será pagado mediante 12 cuotas mensuales de 8 UF cada una, más IVA, mediante la entrega o emisión electrónica de la factura correspondiente.

- Presentación de Antecedentes para el Pago

El pago se efectuará a partir de treinta (30) días corridos siguientes de recepcionada conforme la factura, con su debida documentación de respaldo, la cual consiste en:

- a. Certificado de Recepción conforme del servicio, emitido por la Unidad Técnica.
- b. Orden de Compra.
- c. Factura original y copia control tributario, extendida a nombre de la Ilustre Municipalidad de Santiago, RUT N° 69.070.100-6, domicilio en Plaza de Armas s/n, Santiago de Chile.
- d. Comprobante de pago de multas, si procediere.
- e. Otros que la IT solicite previamente, o mencionados en los Términos de Referencia Técnicas y que sean necesarios para respaldar el pago.



En conformidad a lo dispuesto por el artículo 79 bis del decreto supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, el pago deberá efectuarse dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

5. CONDICIÓN RESOLUTORIA

En caso de incumplimiento por parte del prestador de cualquiera de las obligaciones que le impone el contrato, la Ilustre Municipalidad de Santiago, estará facultada para ejercer las acciones legales pertinentes, orientadas a exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución de la contratación, en ambos casos con indemnización de perjuicios. Se entenderá por incumplimiento, dejar de cumplir lo pactado, cumplirlo imperfectamente, así como el cumplimiento inoportuno o tardío de las obligaciones contraídas por el prestador. La resolución del contrato deberá constar por acto administrativo correspondiente, la que deberá ser publicado en el portal.

6. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Considerando que el inciso final del artículo 68 del reglamento de la ley N° 19.886, dispone que el otorgamiento de la garantía de fiel cumplimiento será obligatorio en las contrataciones que superen las 1.000 UTM, tratándose de contrataciones iguales o inferiores a dicho monto, la entidad licitante puede ponderar fundadamente el riesgo involucrado en la contratación para determinar si requiere la presentación de cauciones de fiel cumplimiento.

Conforme a lo anterior, se procedió a ponderar el riesgo, pudiéndose determinar que en la presente contratación no existe un riesgo involucrado, toda vez que el pago de los servicios se realiza una vez certificada la recepción conforme de los mismos y que el software para el seguimiento de causas judiciales de la Ilustre Municipalidad de Santiago, denominado **Servicio Case Tracking**. En consecuencia, se ha determinado **no exigir el otorgamiento de una garantía de fiel cumplimiento** de contrato.

7. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

En caso de que el prestador de los servicios contratados incurra en las situaciones previstas en la siguiente tabla, se aplicarán las sanciones que para cada caso se señalan, con un tope pecuniario de 10% del valor total del contrato, con impuestos incluidos.

8. INFRACCIONES Y MULTAS

N°	Infracción	Multa	Medio de Verificación
1	Incumplimiento en el plazo de entrega del sitio a la I. Municipalidad de Santiago con los ID de los usuarios, establecidos en los términos de referencia.	0,5 UTM por cada día de atraso en la entrega del sitio	Comunicación vía correo electrónico por el ITS.



2	Incumplimiento para que el prestador resuelva los problemas o fallas que presente su sistema, establecido en los términos de referencia técnicos.	0,5 UTM por cada día de atraso en la solución de los problemas o fallas.	Comunicación vía correo electrónico por el ITS.
3	Incumplimiento en la periodicidad semanal de almacenaje de los respaldos en la base de datos de la Municipalidad establecidos en los términos de referencia técnicos.	0,5 UTM por cada día de atraso por cada respaldo no efectuado	Comunicación vía correo electrónico por el ITS.
4	Incumplimiento en la cantidad de respaldo no almacenados en semana establecidos en los términos de referencia técnica	0,5 UTM por cada respaldo no almacenado	Comunicación vía correo electrónico por el ITS.
5	Incumplimiento de la confidencialidad de datos y propiedad	0,5 UTM por cada incumplimiento	Comunicación vía correo electrónico por el ITS.

- Las multas que se apliquen, tendrán un tope de cobro hasta el 10% del valor total del contrato.
- El monto de las multas, se calculará en base al valor de la UF del último día del mes anterior en que sean notificadas las infracciones al proveedor.
- En caso de alcanzarse el tope máximo, se entenderá que existe incumplimiento grave del contrato, por lo que, adicionalmente al cobro de las multas aplicadas hasta dicho límite, la Municipalidad podrá poner término anticipado al mismo, sin perjuicio de iniciar en su caso las acciones que correspondan para exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicio que fueran procedentes.

9. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS

La aplicación de las infracciones y multas se ceñirá al siguiente procedimiento:
Detectada una situación infraccional que amerite la aplicación de multas por parte del Inspector Técnico designado, éste cursará dicha infracción mediante la notificación vía correo electrónico, indicando lo siguiente:

- La infracción cometida.
- Los hechos que la constituyen y,
- El monto de la multa aplicable para la infracción señalada.

El Contratista podrá formular sus descargos por escrito dentro de los 3 primeros días hábiles siguientes al que fueron cursadas, esto es, notificadas vía correo electrónico, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

Si el contratista hubiera presentado descargos en tiempo y forma, la Dirección de Asesoría Jurídica tendrá un plazo de hasta 10 días hábiles, no fatales, a contar de la



recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Si se acogieren totalmente los descargos, no se cursarán los antecedentes para la aplicación de multas, concluyendo de este modo el procedimiento. Para el caso que se acogieran parcialmente los descargos formulados, se seguirá el procedimiento de aplicación de la multa respecto a los rechazados.

Si vencido el plazo sin que se presenten descargos, o habiéndose presentado, éstos son rechazados, la Unidad Técnica, esto es, la Dirección de Asesoría Jurídica, gestionará la dictación del respectivo Decreto que aplica la multa.

Este decreto se notificará conforme a las normas generales reguladas por el artículo 46 de la ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

Las notificaciones por carta certificada, se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción, en la oficina de Correos de Chile correspondiente al domicilio del contratista.

En contra de dicho decreto, procederá el recurso de reposición, mediante el cual el interesado podrá solicitar que se modifique o deje sin efecto la aplicación de la multa a la misma autoridad que dictó el acto.

Procedimiento del Recurso de Reposición

El contratista dispondrá del plazo de cinco días hábiles administrativos (lunes a viernes, excepto feriados legales), a contar de la fecha de notificado el Decreto que le impone o aplica la multa, para reponer fundadamente, acompañando todos los antecedentes pertinentes a la reposición.

La autoridad que dictó el decreto de aplicación de multas, resolverá dentro los de 30 días hábiles administrativos siguientes, acogiendo o rechazando, total o parcialmente la Reposición, notificando el respectivo acto administrativo al contratista por cualquiera de los medios contenidos en la Ley N° 19.880.

Si transcurridos los 30 días hábiles, la autoridad no se hubiere pronunciado, el recurso se tendrá por rechazado.

Cobro de la multa

Una vez que la o las multas se encuentran firmes y ejecutoriadas, el contratista deberá pagarlas en Tesorería Municipal, con dinero en efectivo, tarjeta de crédito o débito. No se aceptará pagarlas con cheque. Las multas deberán estar pagadas antes de la emisión de la factura que corresponda.

10. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

No procederá la aplicación de las multas en aquellos casos en que la infracción se produzca por caso fortuito o fuerza mayor, el cual deberá ser acreditado por el contratista y calificado por Unidad Técnica, conforme al siguiente procedimiento. Ante la ocurrencia de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el contratista deberá dirigir una comunicación escrita a la Unidad Técnica, esto es al Director de la Asesoría Jurídica de la Municipalidad, dentro de los primeros 3 días hábiles de acaecido el hecho, explicando lo ocurrido y adjuntando los antecedentes que fundamenten su presentación.

La mencionada Unidad Técnica, resolverá la petición mediante Decreto fundado, de acuerdo al mérito de los antecedentes acompañados, sea rechazándola o aceptándola. En este último caso, se aumentará el plazo de ejecución del servicio, por el tiempo que dure el imprevisto, de acuerdo al contenido de dichos antecedentes.

En el evento de otorgarse aumento de plazo, las multas establecidas en estos



términos de referencia sólo se aplicarán a partir del día siguiente al vencimiento del referido aumento.

El prestador se eximirá de responsabilidad total o parcial cuando los errores sean ocasionados directa o indirectamente por el poder judicial. Las partes entienden que las actualizaciones automáticas de la información de las causas de la Municipalidad, dependen de la página web del Poder Judicial (Pjud) en Chile.

11. SUBCONTRATACIÓN

Atendida la naturaleza de los servicios, no se autoriza la subcontratación de los mismos.

12. OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES

Todo el personal que el prestador emplee en la prestación de los servicios, será contratado por él, bajo su exclusiva subordinación y dependencia, sin que entre ellos y la I. Municipalidad de Santiago exista relación contractual alguna. Por lo tanto, el prestador se obliga desde ya a asumir, en su carácter de empleador, la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo a la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes, emanen.

13. CONFIDENCIALIDAD DE DATOS Y PROPIEDAD

La contratista deberá guardar confidencialidad respecto de todos los antecedentes derivados de la prestación del servicio a la Municipalidad de Santiago, entendiéndose por datos de carácter personal, los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. En este sentido, en conformidad a lo establecido en la letra e) del artículo 2 de la ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, se entenderá por comunicación o transmisión de datos, la circunstancia de dar a conocer, de cualquier forma, los datos de carácter personal a personas distintas del titular, sean determinadas o indeterminadas, acción que constituye una infracción a lo dispuesto en este título.

Asimismo, en conformidad al artículo 7 de la misma norma, todas las personas que participen del servicio están obligadas a guardar secreto respecto de los datos personales a que tengan acceso, particularmente de aquéllos que hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público.

El incumplimiento a lo dispuesto en este título es causal de término anticipado del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que se genere para el infractor, por el tratamiento indebido de los datos, en atención a lo dispuesto en los artículos 23 de la norma recién citada, y artículo 4 de la ley N° 19.223, que tipifica figuras penales relativas a la informática.

Será de propiedad exclusiva de la Municipalidad toda la información proporcionada al prestador para la ejecución del servicio sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de la Municipalidad todos los productos generados a partir de la ejecución del servicio, reservándose el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie salvo las impuestas por el ordenamiento jurídico, no pudiendo por tanto el prestador realizar ningún acto, publicación o difusión respecto a ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y



expresa de la Municipalidad.

El prestador no revelará, publicará o autorizará a otros a publicar datos e información interna de la Municipalidad, sin una aprobación previa y por escrito por parte de ésta.

14. INSPECCIÓN TÉCNICA

Inspección Técnica del Servicio (ITS)

Para todos los efectos se entenderá por Inspector Técnico el funcionario municipal a quien la Unidad Técnica, esto es, la Dirección de Asesoría Jurídica, le haya encomendado velar directamente por la correcta ejecución del servicio de la especie y, en general, por el cumplimiento de los presentes términos de referencia que regulan esta relación. El ITS deberá ser designado mediante acto administrativo. En caso de imposibilidad o ausencia del Inspector Técnico, tal función recaerá sobre el funcionario municipal designado en su reemplazo por el Director de la Unidad Técnica o su Subrogante para tales efectos.

Durante el período de ejecución del servicio, habrá a lo menos un Inspector Técnico que, además, actuará como nexo entre el Contratista y el Municipio. La ausencia del Inspector Técnico designado por cualquier motivo, deberá ser reemplazado por otro funcionario que debe designar la Unidad Técnica a fin de no interrumpir el proceso de inspección.

Durante la vigencia del contrato el medio oficial de comunicación y notificación de la Inspección Técnica con el contratista, será mediante correo electrónico enviado por el o los inspectores técnicos del contrato en el cual se anotarán entre otras, todas las observaciones, instrucciones, infracciones y multas que se cursen, para el correcto cumplimiento del contrato, las que se entenderán notificadas a partir de la fecha del del envío del correo electrónico respectivo.

En estos correos se podrán dejar constancias como:

- De las instrucciones que dentro de los términos del contrato se impartan al contratista.
- De las observaciones que se hagan acerca de la forma en que se entreguen los productos.
- De las observaciones que merezca la entrega de los productos.
- De las multas que se cursaren.
- De los demás antecedentes u observaciones que exija la Municipalidad.

TÉRMINOS DE REFERENCIA TÉCNICOS

1. OBJETIVO DEL SERVICIO A CONTRATAR.

La I. Municipalidad de Santiago requiere contratar la prestación de los servicios de software para el seguimiento de causas judiciales, civiles, laborales, recursos seguidos ante la Corte de Apelaciones, Corte Suprema y Tribunal Constitucional, en las que sea demandante o demandado, recurrente o recurrido. Este deberá permitir administrar perfiles para abogados, y generar reportes para el óptimo seguimiento, control y gestión que realiza la Dirección de Asesoría Jurídica y Departamento Jurídico de la Dirección de Educación, ambos de la I. Municipalidad de Santiago. El servicio deberá estar disponible de forma continua y permanente, esto es, todos los días del año, las 24 horas del día.



2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

2.1. Programa computacional (o el "software" o la "aplicación") para Control y seguimiento de causas y juicios o también llamado "Case Tracking" de propiedad de LEMONTECH.

2.2. The CaseTracking es una aplicación web, single page, distribuida a través de la nube, que se especializa en hacer conexión y seguimiento de procesos judiciales conectándose con los distintos organismos especializados. La aplicación está construida en Ruby on Rails y es desplegada de forma distribuida mediante los servicios que provee AWS, utilizando, concretamente, EC2, S3 y RDS.

3. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO CASE TRACKING

. Puesta en Marcha

Lemontech deberá instalar y habilitar sus servidores para que I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO pueda utilizar correctamente el programa.

I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO por su parte será responsable de habilitar y tener funcionando un enlace a Internet desde sus oficinas para el consumo de la aplicación, así como deberá preocuparse del correcto funcionamiento de los computadores desde los cuales consumirá la aplicación y sus programas que no hayan sido instalados por Lemontech pero que sean necesarios para el correcto uso del programa, tales como Windows e Internet Explorer.

Durante este Periodo LEMONTECH se compromete a prestar los siguientes servicios:

- Soporte y apoyo a la definición de datos básicos y parametrización del Sistema.
- Soporte y atención por correo electrónico y telefónico.
- 2 horas de capacitación virtual.

. Arriendo de servicios de software

Una vez finalizada la Puesta en Marcha, comenzará el Arriendo de Servicios de Software del Programa "Case Tracking", el que comprenderá:

- Hosting de la aplicación: Lemontech se compromete a proveer la aplicación como un servicio, a través de Internet, operando en sus servidores en forma remota. El hosting incluye una capacidad de 5 GB para uso de la Aplicación, almacenamiento de información en la Base de Datos y cualquier otro recurso utilizado que consuma capacidad de almacenamiento.
- Mantenimiento Servidores: Lemontech se compromete a realizar todas las tareas necesarias en cuanto a la mantención del o los servidores para proveer adecuadamente el servicio de la Aplicación, incluyendo así por su cuenta los gastos necesarios en cubrir fallas de Hardware (cambio de discos, tarjetas, ampliación de memoria, etc.), y Horas Hombre de ingeniería cuando sea necesario.
- Mantenimiento del Software: Lemontech entregará un teléfono y correo electrónico de contacto para dar soporte técnico a I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO. El soporte está considerado para ser proporcionado durante



horario de oficina, es decir, de lunes a viernes, excepto festivos, de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. El servicio de soporte incluye mensualmente 3 Horas Hombre mensuales no acumulables.

- Diseño de la capacidad: I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO podrá operar en el Sistema tantos procesos propios como requiera (comercializados por y para I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO), en forma simultánea, y con una cantidad de usuarios indefinida, siempre y cuando esté dentro de las reglas de capacidad establecidas anteriormente.
- Respaldos: Lemontech respaldará en sus sistemas semanalmente la base de datos de la I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO y almacenará los últimos 4 respaldos. Adicionalmente LEMONTECH pondrá a disposición de la I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO el último respaldo realizado a través de una página web de acceso restringido para I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO. Será responsabilidad de la I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO realizar descargas periódicas de los respaldos para asegurar la integridad de la información. Si bien LEMONTECH tomará todas las medidas preventivas estipuladas para evitar cualquier pérdida de información, LEMONTECH no se hará responsable de eventuales pérdidas de datos producto de que I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO no haya realizado o haya realizado incorrectamente las descargas de los respaldos de la base de datos de la I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO. El horario en que se podrá realizar estas descargas será entre las 09:00 PM horas y las 06:00 AM horas o cualquier otro horario que LEMONTECH defina en base al mejor uso de los recursos de tecnológicos. En caso de requerirlo, I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO podrá solicitar copias físicas de los respaldos.

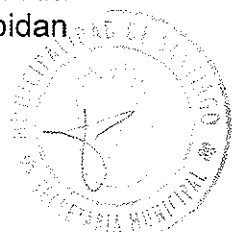
4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS:

Case Tracking son aplicaciones basadas en un esquema cloud computing (Internet) por lo que su funcionamiento es a través de cualquier explorador de Internet, como puede ser Google Chrome, Mozilla.

5. SERVICIOS QUE INCLUYE LA CONTRATACIÓN Y PLAZOS DE RESPUESTA

- a) Disponibilidad de la aplicación The CaseTracking en línea (24/7) con uptime del 99,5%.
- b) Accesos a los servicios del área de soporte técnico del proveedor, responsables de la aplicación, en día y horas hábiles de Chile, por correo electrónico, teléfono y Skipe. Horario de atención al cliente: 9:00 am – 7:00 pm CLT (Lunes- Viernes, excepto feriados chilenos). Canales de atención: teléfono, email y chat.
- c) El prestador debe resolver los problemas o fallas que presente su sistema en los siguientes tiempos máximos:
 - Para asuntos de emergencia: 24 horas
 - Para asuntos graves: 48 horas
 - Para asuntos leves: 72 horas

Se entienden como "asuntos de emergencia" a todos aquellos que dificulten o impidan a I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO usar el sistema o que no pueda acceder al mismo. Los "asuntos graves" son aquellos que, aunque no impidan



su uso y funcionamiento, de forma definitiva, grave o fatal, impiden acceder a sus reportes, a sus causas de manera completa, precisa y adecuada e impidan o dificulten que los usuarios puedan ingresar sus comentarios o trabajos diarios al sistema. Los "asuntos leves", son aquellos que no se consideren de emergencia o graves.

El prestador debe atender los reclamos y solicitudes de soporte de I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO en el tiempo máximo de 12 horas (por teléfono, email, chat, u otros medios de comunicación), luego de lo cual comunicará a I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO el tiempo estimado de solución, que no podrá ser superior a los límites mencionados anteriormente. Las horas mencionadas como máxima son horas laborales de acuerdo con el horario de funcionamiento de los servicios del prestador, dentro del rango de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, excluyendo los feriados.

6. ESTATUS DEL SERVICIO

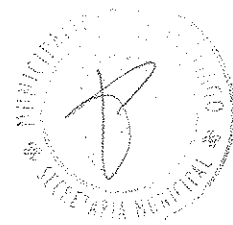
El prestador debe reportar inmediatamente a I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO en el tiempo de servicio, cualquier tipo de cambio o problema que afecte el servicio de este bajo los términos establecidos, al igual que aportes y/o sugerencias a la metodología expuesta derivada del trabajo continuo en pro del mejoramiento de la eficiencia de las actividades de las etapas del proyecto, cumpliendo de esta forma cabalmente con los términos de referencia establecidos para el servicio.

7. RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

El prestador debe respaldar en sus sistemas, semanalmente, la base de datos de I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO y almacenará los últimos 4 respaldos. Adicionalmente el prestador pondrá a disposición de I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO el último respaldo realizado a través de una página web de acceso restringido para la entidad. Será responsabilidad del I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO realizar descargas periódicas de los respaldos para asegurar la integridad de la información. Si bien el prestador debe tomar todas las medidas preventivas estipuladas para evitar cualquier pérdida de información, no se hará responsable de eventuales pérdidas de datos producto que I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO no haya realizado o haya realizado incorrectamente las descargas de los respaldos de la base de datos de I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO.

El horario en que se podrá realizar estas descargas será entre las 09:00 pm horas y las 06:00 am horas o cualquier otro horario que el prestador defina en base al mejor uso de los recursos de tecnológicos. En caso de requerirlo, I.MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO podrá solicitar copias físicas de los respaldos.

B) EXÍMASE del trámite de Licitación Pública y contrátese en forma directa los **“SERVICIOS DE SOFTWARE PARA EL SEGUIMIENTO DE CAUSAS JUDICIALES DE LA ILTRE. MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO”**, de la sociedad Lemontech S.A. RUT: 99.511.620-0 domiciliada en calle Los Militares N°4777 oficinas 1904 – 1905, comuna de Las Condes. La contratación será por el plazo de un año contado desde la fecha del Acta de Inicio del Servicio y por un monto mensual de **8 Unidades de Fomento más IVA**.



IMPÚTESE el gasto de este servicio al clasificador presupuestario 22.05.008.002 cuenta "Transmisión de Datos" del Presupuesto Municipal Vigente.

LA INSPECCIÓN TÉCNICA, del contrato corresponderá a los abogados don, **Pedro Aracena Salgado y doña Paola Andreoli Biondi**, todos pertenecientes a la Dirección de Asesoría Jurídica, quienes podrán actuar conjunta, separada y de manera indistinta.

PUBLÍQUESE en el portal Mercado Publico dentro de las 24 horas siguientes, a la fecha de emisión del presente decreto.



DISTRIBÚYASE a la Administradora Municipal, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Asesoría Jurídica, Dirección de Control, Secretaría Municipal, y pase a la Secretaría Comunal de Planificación para prosecución de trámite.



PATRICIO OSSA CORTÉS
SECRETARIO MUNICIPAL



JEANNETTE JARA ROMAN
ADMINISTRADORA MUNICIPAL



ASESORIA JURIDICA
24.12.2021
19891