

## **BASES ADMINISTRATIVAS**

### **CONTRATACIÓN DE “SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL”**

#### **OBJETIVO**

El objetivo del presente llamado a licitación pública es proveer al Servicio Electoral, en adelante SERVEL o SERVICIO, un servicio SOC (Security Operation Center) 7x24x365, que permita supervisar y analizar la actividad en la infraestructura TI de Servel, compuesta entre otros por redes, servidores, equipos desktop, bases de datos, aplicaciones, sitios web y otros sistemas, de forma que se detecten en forma oportuna señales o comportamientos anormales, sospechosos o eventos que puedan indicar un incidente de seguridad o un compromiso de seguridad, permitiendo así reaccionar oportuna o tempranamente frente a un ataque o vulneración de la seguridad de la infraestructura TI de Servel.

Este proceso de Licitación se realizará a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), según lo establecido en la Ley N°19.886 y en su Reglamento contenido en el D.S. N°250/2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones.

#### **1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LAS BASES**

La participación en el proceso de licitación implica la aceptación, por parte de los proponentes, de todos y cada uno de los términos y disposiciones contenidas en las Bases, sin necesidad de declaración expresa del oferente.

#### **2. INTERPRETACIÓN DE LAS BASES 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.

El SERVEL podrá, a petición de parte o de oficio, interpretar el sentido y alcance de las bases de la licitación o del contrato que se suscribiere, en cuanto proceda el otorgamiento de éste.

La interpretación que el SERVEL pudiere hacer de oficio, en caso alguno obliga al oferente o al adjudicatario, según sea el caso, quien podrá interponer los reclamos, si así lo estima, en los términos que establece la ley N° 19.886 y su reglamento, D.S. N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda.

### 3. NOTIFICACIONES Y PLAZOS

Todas las notificaciones, que hayan de efectuarse en virtud de las disposiciones de la ley N° 19.886 y reglamento, incluso respecto de la resolución de Adjudicación, se entenderán realizadas, luego de las 24 horas transcurridas que el SERVEL publique en el Sistema de Información el documento, acto o resolución objeto de la notificación.

Para los efectos de esta licitación, todos los plazos establecidos en estas Bases y los fijados en el contrato **serán de días corridos salvo que expresamente se indique que serán de días hábiles (lunes a viernes)**. No obstante, cuando el vencimiento de un plazo se produzca un sábado, domingo o festivo se entenderá que dicho plazo vence al día hábil siguiente.

	ETAPAS	PLAZOS
1	Fecha y hora de recepción de las ofertas.	20 (veinte) días contados desde la publicación de la presente licitación en el portal Mercado Público, a las 15:00 horas.
2	Fecha y hora de apertura electrónica para proveedores.	Dentro de los 15 (quince) días contados desde el día de cierre de las ofertas de la presente licitación.
3	Fecha y hora de inicio de preguntas.	Al momento de la publicación de la presente licitación en el portal Mercado Público.
4	Fecha y hora de término de preguntas.	10 (diez) días contados desde la publicación de la presente licitación en el portal Mercado Público, a las 15:00 horas.

5	Fecha y hora de publicación de respuestas.	3 (tres) días contado desde la fecha y hora de término de preguntas de la presente licitación en el portal Mercado Público.
6	Fecha entrega garantía seriedad de la oferta de forma física o electrónica, si corresponde.	20 (veinte) días contados desde la publicación de la presente licitación, a las 14:00 horas. <b>Ver condiciones en punto N°11 en bases administrativas.</b>
7	Fecha estimada de Adjudicación de la Licitación.	Dentro de los (veinte) 20 días contados desde la fecha de cierre de la presente licitación.
8	Fecha estimada de firma y entrega de contrato.	Dentro de los 30 (treinta) días desde la fecha de publicación en el Sistema de Compras Públicas de la resolución de adjudicación.

El llamado a presentar ofertas será publicado en el Sistema de Información de la Dirección de Compras [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de acuerdo con las siguientes fechas y plazos. El cronograma será el siguiente:

Se prorrogarán automáticamente al día hábil siguiente a partir de las 15:00 horas, las fechas indicadas en todos los puntos desde el 1 al 8, haciendo extensiva las condiciones establecidas por el artículo 25 del reglamento de compras (D.S. N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda), que considera taxativamente que el plazo de cierre no se produzca en:

- i. Días inhábiles (sábado, domingo y feriados).
- ii. Día lunes, antes de las 15:00 horas.
- iii. Día siguiente a un día inhábil, antes de las 15:00 horas.

De ocurrir la extensión del plazo de cierre de recepción de ofertas, se modifica también en forma automática la fecha de apertura y fecha de adjudicación, en las mismas condiciones de la regla citada precedentemente.

De igual modo, SERVEL podrá ampliar los plazos establecidos en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), resguardando los intereses de la Institución y el cumplimiento del objeto de la licitación, debiendo informar los plazos a reemplazar y los nuevos plazos a publicar, bajo las condiciones establecidas en el artículo 25 del reglamento mencionadas precedentemente, en situaciones que lo amerite tales como, al presentarse numerosas preguntas, al ser necesario precisar o modificar las bases, si se determina ex post a la publicación que dado la complejidad se requiere mayor tiempo para ofertar.

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, de acuerdo con los plazos del cronograma de las presentes bases administrativas, notificándose dicho acto

administrativo mediante su publicación en el Sistema de Información. Este plazo podrá extenderse, debiendo informarse dicha ampliación en el Sistema de Información como, asimismo, las razones que lo justifican.

#### **4. PARTICIPANTES**

Podrán ofertar las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras que, cumpliendo los requisitos señalados en las presentes bases, presentan ofertas en la oportunidad y forma establecida en las mismas.

##### **Unión Temporal de Proveedores:**

En concordancia con lo establecido en el artículo 67 bis, del D.S. N.º 250/2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 19.886, dos o más oferentes podrán unirse para participar en un proceso de compra. Para ello, deberán a lo menos:

- Establecer en el documento que formaliza la Unión, la solidaridad de las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la entidad formada.
- Nombrar un representante o apoderado común con poderes suficientes. Para este proceso, al ser una adquisición mayor a 1.000 UTM, el acuerdo deberá materializarse por escritura pública como documento para contratar (no es necesario constituir una sociedad).

Los integrantes de la Unión Temporal deberán presentar los antecedentes de la oferta para la evaluación respectiva, siempre y cuando, esto no implique, ocultar información relevante para la ejecución de la contratación, que afecte a uno de los integrantes de la misma.

Los integrantes de la Unión Temporal deberán estar inscritos en el Registro de Proveedores para su contratación. Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión Temporal individualmente considerado. En el caso, de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión Temporal, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

La vigencia de esta Unión Temporal de Proveedores no podrá ser inferior a la vigencia de la contratación adjudicada.

Sin perjuicio de lo anterior, para celebrar el respectivo contrato, el oferente que resulte seleccionado deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## **5. INCOMPATIBILIDADES**

El oferente no podrá incurrir en las incompatibilidades o prohibiciones para contratar con el SERVEL señaladas en el artículo 4°, inciso primero y sexto, de la ley N° 19.886, para cuyo efecto el proponente deberá suscribir las Declaraciones Juradas Simples que se acompañan como anexos N° 2 y N° 3 de estas bases, según corresponda.

No podrán ofertar los proveedores sancionados por el Tribunal de la Libre Competencia con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia, hasta por el plazo de cinco años contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada.

Tratándose exclusivamente de las personas jurídicas, no podrán ofertar con organismos del Estado, aquellas que hayan sido condenadas por los delitos previstos en el artículo 27, de la ley N° 19.913, en el artículo 8, de la ley N° 18.314 y en los artículos 250 y 251 bis, del Código Penal, a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado. La entidad licitante verificará esta información a través del Registro que se lleva para tal efecto, de conformidad con lo dispuesto en la ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica.

En caso de presentar unión temporal de proveedores, los representantes legales de todas las empresas que formen parte de esta deberán firmar las declaraciones juradas indicadas en el primer párrafo de este punto.

## **6. CONSULTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES**

Los oferentes podrán formular consultas a las bases, a través del foro que estará habilitado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Dichas consultas serán respondidas por esa misma vía, dentro de los plazos establecidos en el portal. Las respuestas y aclaraciones serán entendidas como interpretación a las presentes bases y los demás documentos que rijan los procesos en aquellos aspectos consultados.

Las consultas se podrán efectuar en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) hasta el plazo señalado en el cronograma de la presente licitación. No se responderán consultas formuladas por un conducto diferente al señalado. Las respuestas a las consultas se efectuarán en los plazos señalados en el cronograma.

Asimismo, el SERVEL podrá efectuar a iniciativa propia aclaraciones a las bases, para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y dificulte la obtención de buenas ofertas. Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes bases, sin perjuicio de lo cual se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

Finalmente, el SERVICIO podrá efectuar modificaciones a las presentes bases hasta antes de cumplirse el plazo para presentación de ofertas, en los términos y conformidad con el artículo 19, del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

## 7. OFERTAS

Las ofertas se presentarán de acuerdo con los anexos adjuntos, sólo en la modalidad de formato electrónico o digital a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el plazo establecido para ello, de lo contrario **serán declaradas inadmisibles**, salvo que concurra alguna de las causales del artículo 62 del Decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones.

Los proponentes deberán constatar que el envío de sus propuestas, a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), haya sido efectuado con éxito. Para lo cual deberán verificar el despliegue automático del “Comprobante de Envío de Oferta” que se entrega en dicho sistema, el cual debe ser impreso por el proponente para su resguardo, en la fecha y hora que mencionan estas bases. Las ofertas y sus antecedentes deberán presentarse en la forma que más adelante se indica.

Las propuestas técnicas y económicas se deberán ingresar obligatoriamente en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Los documentos requeridos por las presentes Bases como parte de las Ofertas Técnicas y Económicas deberán ser presentados en **idioma español**. Se aceptará la presentación de

documentos anexos, en idioma inglés, que complementen o clarifiquen la oferta, tales como prospectos, folletos, entre otros.

Un mismo oferente podrá presentar más de una propuesta técnica y económica, debiendo ser ingresadas separadamente en el portal.

## 8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital:

### 8.1 Antecedentes Administrativos:

- 8.1.1 Identificación de Persona Natural o Persona Jurídica que presenta la oferta, de acuerdo con anexo N° 1 de estas bases, en caso de Unidad temporal el anexo N° 1 debe presentarlo la empresa que represente esta Unión.
- 8.1.2 Declaración Jurada Simple debidamente firmada, que dé cuenta que el proponente no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4° de la Ley N° 19.886 (según formulario contenido en anexos N° 2 y N° 3 de estas bases, según corresponda).
- 8.1.3 En caso de presentar unión temporal de proveedores, todas las empresas que formen parte de esta deberán firmar las declaraciones juradas indicadas en el párrafo anterior.
- 8.1.4 Garantía de seriedad de la oferta, revisar las condiciones en punto N° 11 de las presentes bases.
- 8.1.5 Certificado que permita acreditar iniciación de actividades en SII

### 8.2 Oferta técnica:

La Oferta técnica deberá ajustarse a lo previsto en el apartado “bases técnicas”, y presentarse electrónicamente a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Debe contener la oferta técnica con la descripción detallada del servicio ofertado.

### Otros antecedentes que deben incluirse:

- Propuesta técnica: detalle de los servicios requeridos según bases técnicas entregadas por el SERVICIO.
- Los proponentes deberán considerar para la presentación de sus ofertas, lo siguiente:
  - a) **ANEXO N°5:** Curriculum de personal del proyecto.
  - b) **ANEXO N°6:** Experiencia del Oferente (en caso de acreditar experiencia)

- c) **ANEXO N°7:** Cumplimiento requerimientos y características de la solución
- d) **Anexo N°8:** Carta de Recomendación (en caso de acreditar experiencia)

**EN CASO DE QUE EL OFERENTE NO PRESENTE PROPUESTA TÉCNICA CON TODO EL DETALLE REQUERIDO, SU OFERTA SERÁ DECLARADA INADMISIBLE**

### 8.3 Oferta económica

En el formulario electrónico del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se deberá informar el valor total de la oferta, expresado en unidades de fomento (UF), sin impuestos.

Cabe señalar que frente a eventuales diferencias entre los precios ofertados en el anexo N° 4 y el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), primará lo indicado en dicho adjunto.

## 9. DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas mantendrán su vigencia por un plazo de 60 (sesenta) días, contados desde la fecha de apertura de las ofertas.

La oferta cuyo período de vigencia sea inferior, será rechazada por no ajustarse a este requisito. En caso de que el oferente no indique el plazo de vigencia de la oferta, se entenderá que ella lo es por todo el período señalado anteriormente (60 días).

## 10. COSTOS DE LA OFERTA

Los costos en que el proponente deba incurrir como consecuencia de la formulación de su oferta serán de su exclusivo cargo, no dando origen a pago o indemnización alguna en caso de ser inadmisibile la oferta o no ser considerada para efectos de ser adjudicado.

## 11. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para tener derecho a participar en la licitación, cada oferente deberá entregar una garantía de seriedad de su oferta, consistente en un instrumento financiero con carácter de irrevocable, pagadera a la vista y a sólo requerimiento del SERVEL. Deberá ser tomada por el oferente, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de documento	Cualquier tipo de instrumento financiero, que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, que sea pagadero a la vista y tenga el carácter de irrevocable. En caso de que no permita establecer la glosa que se indica más adelante, se deberá acompañar con una carta que indique dicha glosa.
Beneficiario	Servicio Electoral RUT N° 60.504.000-4.
Pagadera	A la vista (en caso de que el oferente presente una garantía no pagadera a la vista, este será descartado de la propuesta por no cumplir con el principio de estricta sujeción a las bases)
Vigencia mínima	Sesenta (60) días hábiles a partir de la fecha de apertura de la oferta. En caso de presentar una garantía con vigencia menor a la señalada, la propuesta respectiva será declarada inadmisibile. <b>VERIFICAR FECHA MÍNIMA EN LA FICHA DE LICITACIÓN WWW.MERCADOPUBLICO.CL</b>
Expresada en	Pesos chilenos.
Monto	\$1.000.000.- (un millón de pesos)
Glosa	<b>“SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL DE CHILE”</b>
Plazo de entrega	Dentro de los treinta (30) días corridos siguientes a la publicación de las presentes bases de licitación, hasta las 14.00 horas del último día del plazo de presentación de ofertas.
Lugar y forma de Entrega	La presentación de la garantía puede ser de forma física o electrónica, de acuerdo a lo siguiente:  <b>Forma física:</b> Deberá entregar en sobre cerrado, dirigido a Jefe de la Unidad de Adquisiciones, rotulado con N.º de ID de la licitación y el texto <b>“SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL DE CHILE”</b> en oficina de Partes del Servicio Electoral, Calle Esmeralda N°611, primer piso, Santiago. Horario de Atención: lunes a viernes, de 09.00 a 14.00 horas.  <b>Forma electrónica:</b> En los casos que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Este documento deberá adjuntarse en la oferta administrativa de la plataforma <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
Causales de cobro	Esta garantía podrá hacerse efectiva, especialmente, en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el proponente se desiste de su oferta después de haber sido aceptada la propuesta y antes de transcurridos los sesenta (60) días hábiles desde el cierre de la licitación.</li> </ul>

	<p>Si siéndole adjudicada la licitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se inscribe en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro de los quince (15) días siguientes, o</li> <li>• No entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato en el plazo fijado por el Servicio Electoral para ello, o</li> <li>• No proporciona los antecedentes necesarios para formalizar la relación contractual, dentro del plazo establecido por el SERVEL al efecto, o</li> <li>• No prorroga la vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta, o no toma una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la 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.</li> </ul>
Forma y oportunidad restitución.	<p><b>Oferta adjudicada:</b> La garantía de seriedad de la oferta entregada por el proponente cuya oferta haya sido adjudicada, se le devolverá una vez que suscriba el contrato correspondiente y contra la recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.</p> <p>Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la garantía, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato con la empresa adjudicataria, ésta deberá prorrogar su vigencia o tomar una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la primitiva, a total satisfacción con el Servicio Electoral, con una vigencia no inferior a 30 días hábiles desde la fecha de vencimiento de la garantía anterior.</p> <p><b>Ofertas no adjudicadas:</b> A los proponentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimadas, se les devolverá la garantía dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados desde la notificación de la Resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad o de la adjudicación, según corresponda.</p> <p>Dicho plazo podrá extenderse, en caso de que el oferente que haya obtenido la mejor calificación se desistiere de celebrar el respectivo contrato, pudiendo el SERVEL readjudicar la oferta a quien le siga en puntaje.</p> <p><b>En caso de que la licitación sea declarada desierta,</b> las garantías de seriedad que se hubieran entregado se devolverán una vez que se encuentre totalmente tramitada la respectiva</p>

	<p>Resolución luego de diez (10) días hábiles, la cual podrá ser solicitada a través de correo electrónico a la casilla <a href="mailto:uadquisiciones@servel.cl">uadquisiciones@servel.cl</a>.</p>
--	---

## 12. APERTURA DE LAS OFERTAS

El acto de apertura de las ofertas se llevará a efecto sólo de manera electrónica en el portal Mercado Público en una etapa, realizándose en forma conjunta la apertura de las ofertas tanto técnicas y administrativas, como económicas.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), o aquellas en que no se acompañe la garantía de seriedad de la oferta exigida o con una vigencia menor al plazo de 120 (ciento veinte) días, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos proponentes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten.

Lo anterior no obsta a que cualquier error u omisión de fondo que se constate en el posterior proceso de revisión de las ofertas, invalide aquella oferta que no se ajuste a lo dispuesto en estas bases.

Se dejará constancia al momento de la apertura, de la recepción u omisión de los antecedentes generales del proponente solicitado, como asimismo de los errores u omisiones formales que se detecten tanto en los documentos y antecedentes presentados, como en la garantía entregada para asegurar la seriedad de la oferta.

El SERVEL solicitará a los oferentes que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas, fijando un plazo prudencial al efecto, 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.

### **13. RECHAZO DE OFERTAS**

El SERVEL declarará fundadamente inadmisibles las ofertas en caso de que éstas no cumplan los requisitos establecidos en las presentes Bases Administrativas y Técnicas. El SERVICIO declarará desierta la licitación cuando no se presenten ofertas; cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses institucionales; cuando no existiere disponibilidad presupuestaria suficiente al efecto o en caso de ocurrir un hecho de fuerza mayor objetivamente demostrable, con fundamentos acreditados, de orden sobreviniente, al momento de calificación de las ofertas que impida la adjudicación.

La propuesta u oferta técnica debe cumplir, además, con todos y cada uno de los ítems solicitados (lo que consisten en un criterio de admisibilidad). No bastará con la copia fiel de las especificaciones técnicas, sino que es necesario que los oferentes entreguen un detalle de su propuesta que incorpore la ficha técnica de lo que están ofertando.

### **14. PACTO DE INTEGRIDAD**

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

1. El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el oferente se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
2. El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.

3. El oferente se obliga a no efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva.
4. El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
5. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio.
6. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.
7. El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
8. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

## **15. COMISIÓN EVALUADORA**

La evaluación de las ofertas se efectuará por una comisión, la cual será integrada por los siguientes funcionarios:

- Jefe de División de Tecnologías de la Información, o quien lo subrogue.
- Encargado de Ciberseguridad, o quien lo subrogue
- Jefe Unidad de Adquisiciones, o quien lo subrogue.
- Jefe de Unidad de Gestión TI, o quien lo subrogue

La evaluación de las ofertas se efectuará a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del servicio ofrecido en cada una de las ofertas. Para

efectos del anterior análisis, SERVEL deberá remitirse a los criterios de evaluación definidos en las presentes Bases.

Los miembros de la comisión que realicen la evaluación no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad con la normativa vigente al momento de la evaluación, debiendo dejar constancia de aquello en el acta de evaluación.

Los miembros de la Comisión Evaluadora NO podrán:

- Tener contactos con los oferentes, salvo en cuanto proceda alguno de mecanismos regulados por los artículos 27, 39 y 40 del reglamento de la ley N° 19.886.
- Aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren la Comisión Evaluadora.
- 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.

Serán funciones de la Comisión Evaluadora las siguientes:

- Proponer el rechazo de las ofertas que, como consecuencia de la evaluación realizada, deban declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, debiendo especificar los requisitos incumplidos.
- Evaluar las ofertas técnicas y económicas presentadas y aplicar los respectivos ponderadores de criterios de evaluación.
- Confeccionar un acta final de evaluación técnico- económica en la que dejará constancia por de la puntuación obtenida por cada una de las propuestas evaluadas.
- Solicitar a los oferentes, a través de la Unidad de Adquisiciones, durante el proceso de evaluación, aclaraciones con respecto a sus ofertas o la complementación de alguna información. 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.
- Proponer la adjudicación y consignar en el acta de evaluación el valor total del contrato con todos los impuestos incluidos por el periodo de vigencia del contrato.

SERVEL podrá, a través de su unidad técnica, requerir al oferente aclaraciones de la oferta que exijan, un análisis más detallado para la evaluación correspondiente, las que deberán ser respondidas dentro del plazo que se señale. Dichas aclaraciones serán parte integrante de la respectiva propuesta y deberán realizarse a través del portal Mercado Público.

Sin perjuicio de lo anterior, el SERVICIO podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les

confieran a éstos 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 con los oferentes, lo que se informará al resto de los proponentes a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## 16. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Los criterios objetivos de evaluación a utilizar en la presente licitación, sus factores y ponderaciones se indican en el cuadro siguiente:

Ítem	Criterio	Ponderación	Anexos y Antecedentes
A	Experiencia de la Empresa	20 %	Órdenes de compra, Cartas de recomendación, copia contratos vigentes, certificado de iniciación de actividades SII
B	Experiencia del equipo de trabajo	20%	Certificaciones profesionales
C	Mesa de Servicio	10%	Propuesta técnica
D	Requisitos Formales	5%	Todos los Anexos y Propuesta Técnica.
E	Precio	45%	Anexo N°5.
	TOTAL	100%	

NOTA: No se podrá adjudicar a aquellas empresas que obtengan menos de un 65% del total de los criterios de evaluación.

Los puntajes obtenidos en los criterios mencionados serán ponderados por su porcentaje correspondiente y luego serán sumados entre sí para la obtención del puntaje, conforme se detalla a continuación:

Item	Criterio	Ítem	Evaluación	Puntaje Máximo	Ponderación			
A	Experiencia de la Empresa	La empresa ha implementado uno o más sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la cual deberá ser <b>acreditada mediante Minutas y Documentos de Sesión de Comité de Seguridad del cliente a quien le presto el servicio, en caso de no acreditar esta experiencia tendrá 0 puntos.</b>	<b>presenta=25 Puntos</b>	100 puntos	20%			
			No presenta= Punto					
		La empresa presenta Cartas de Recomendación (favorables) de 3 clientes vigentes o anteriores, cuyo contrato haya finalizado en los últimos 3 años (2020 al presente). Se deberá acreditar mediante Anexo N°8 firmado por cliente de empresa a quien prestó los servicios.  <b>En caso de no presentar o no acreditar tendrá 0 puntos.</b>	<b>3= 25 Puntos</b>					
			2= 15 Puntos					
			1= 7 Puntos					
		Presenta contratos vigentes dando servicios SOC (Security Operation Center) similares al requerido en estas bases. Se deberá acreditar mediante Orden de compra y/o copia de contrato.	<b>3 o más = 25 Puntos</b>					
			2= 15 Puntos					
			1= 7 Puntos					
		Cantidad de años operando en Chile <b>Se deberá acreditar mediante certificado de iniciación de actividades SII.</b>	<b>4 años o más =25 Puntos</b>					
			3 años o menos= 15 Puntos					
			2 años o menos= 7 Puntos					
B	Experiencia de Equipo de Trabajo	Profesional/Técnico certificado en ePO Trellix, todo el equipo.	<b>SI= 20 Puntos</b>	100 puntos	20%			
			No= 0 Punto					
		Profesional/Técnico certificado en ATD Trellix todo el equipo.	<b>SI= 20 Puntos</b>					
			No= 0 Punto					
		Profesional/Técnico SIEM Trellix, todo el equipo.	<b>SI= 20 Puntos</b>					
			No= 0 Punto					
		Profesional/Técnico certificado en FW Forcepoint NG , todo el equipo.	<b>SI= 20 Puntos</b>					
			No= 0 Punto					
		Profesional/Técnico con certificación en Defender O365, todo el equipo.	<b>SI= 20 Puntos</b>					
			No= 0 Punto					
		Los certificados vigentes deben ser entregados por los fabricantes de productos o herramientas de software quienes aprueban la certificación.						
		En el caso McAfee o Trellix, la marca es quien da los cursos, y toma las pruebas de certificación de uso, implementación y explotación de sus herramientas						
		C	Mesa de Servicio			El servicio considera reportes mensuales respecto de la mesa de servicio para el registro y atención de solicitudes de incidentes de ciberseguridad	<b>SI=30 Puntos</b>	100 puntos
No=0 Punto								
La empresa proveedora del Servicio será deseable tener Implementado un SGSI bajo ISO 270001:2013/2020 o normas similares	<b>SI= 40 Puntos</b>							
	No=0 Punto							

		El SLA para responder a un registro de incidente es menor a 60 minutos posterior al ingreso del ticket.	SI= 30 Puntos		
			No=0 Punto		

#### D. Requisitos Formales: (5%)

El porcentaje total de 100 puntos se otorgará de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del cumplimiento de los requisitos formales en la presentación de la oferta	Porcentaje cumple	Porcentaje no cumple
Cumple con la claridad y completitud de la oferta técnica y económica hecha conforme a las bases (anexos, entre otros) y que no requieren de aclaración posterior a su presentación.	60	0
Presentación, dentro del plazo establecido, la totalidad de los antecedentes legales y administrativos, declaraciones juradas y anexos requeridos en las bases, sin faltar uno solo.	40	0

#### E. Precio (45%)

Se otorgará 100 puntos al proveedor que ofrezca el menor total. La ponderación se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

Fórmula
$(\text{Precio mínimo ofertado} / \text{precio ofertado por el proveedor}) * 100$

**POR ÚLTIMO, PARA OBTENER EL PORCENTAJE FINAL SE REALIZARÁ LA SIGUIENTE FÓRMULA:**

**= (PORCENTAJE EXPERIENCIA DE LA EMPRESA + PORCENTAJE EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO + PORCENTAJE MESA DE SERVICIO + PORCENTAJE REQUISITOS FORMALES + PORCENTAJE PRECIO)**

**Aumento de Garantía “Oferta Temeraria”:** Cuando el precio de la oferta presentada por un Oferente sea menor al 50% del precio presentado por el Oferente que le sigue, y se verifique por parte del SERVEL que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, el SERVEL podrá a través de una resolución fundada, adjudicar esa oferta, solicitándole una garantía de fiel cumplimiento, por hasta la diferencia del precio con la oferta que le sigue, lo anterior de acuerdo al artículo N° 42, del Reglamento de la Ley N° 19.886 (D.S 250/04).

En caso de que el oferente adjudicado, no entregue la garantía de fiel cumplimiento, en virtud de lo indicado, se entenderá su rechazo a la adjudicación y se procederá con lo estipulado en la cláusula de readjudicación.

## **17. RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

De la evaluación resultante, se elaborará un Acta, que dará cuenta del análisis de las ofertas e indicará a qué proponentes 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 las bases, especificando los artículos que hayan sido vulnerados.

El SERVEL se reserva el derecho de adjudicar la licitación a los oferentes que obtengan los más altos puntajes por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas bases, aun cuando sus ofertas no sean las de más bajo precio, o rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierta la licitación.

### **Mecanismo para dirimir empates**

En caso de igualdad de condiciones en el puntaje final, se privilegiará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en el criterio de precio. Si se mantiene el empate, se aplicará el criterio de especificaciones técnicas letras A, B y C. De persistir el empate, se procederá a adjudicar a la empresa que haya ingresado primero su oferta en base al comprobante de ingreso de la oferta.

## **18. DE LA ADJUDICACIÓN**

Evaluados los antecedentes, la Comisión de Evaluación propondrá que se adjudique al oferente que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos, haya obtenido el puntaje más alto, a quien se le invitará a formalizar contrato.

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, dentro del plazo señalado en el cronograma de las presentes bases, notificándose dicho acto administrativo mediante su publicación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública del Portal Mercado Público.

Este plazo podrá extenderse, debiendo informarse dicha ampliación en el citado Sistema de Información, como, asimismo, las razones que lo justifican.

En caso de que el monto adjudicado supere en más de un 30% al monto estimado presupuestariamente, se deberá explicitar en el acta de evaluación, las razones técnicas y

económicas que justifiquen dicha diferencia, siempre y se cuente con disponibilidad presupuestaria para ello.

Dicho acto administrativo deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las bases, hayan permitido al o los adjudicatarios obtener la calificación de las ofertas más convenientes, de acuerdo con 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, y sus modificaciones.

No obstante, el SERVEL se reserva el derecho de declarar desierta la presente licitación en el caso de recibir ofertas que no cumplan satisfactoriamente con los requerimientos planteados, esto es, cuyos puntajes no superen el 65% el total en el proceso de evaluación, que las ofertas no cumplan con los requisitos de admisibilidad planteados en las presentes bases o superen el presupuesto disponible.

### **Readjudicación**

El SERVEL se reserva la facultad de readjudicar la licitación, en el caso que el respectivo adjudicatario incurra en una o más de las siguientes causales:

- Si se desiste de su oferta.
- No acepta la Orden de compra.
- No entrega Garantía de Fiel cumplimiento del contrato.
- En caso de Oferta Temeraria, no entrega aumento de Garantía en los mismos plazos que la garantía de fiel cumplimiento al contrato.
- No concurre a suscribir el contrato, en los plazos estipulados en el punto N.º 3, de las presentes bases.
- No hace entrega de los antecedentes legales requeridos para contratar, o
- No se inscribe en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) en los plazos que se establecen en las presentes bases.

En caso de incurrir en una o más de las causales de readjudicación antes señaladas, se asignará el contrato al proveedor que siga en puntaje, siempre y cuando obtuviere un mínimo de 65% en el proceso de evaluación de ofertas.

Los oferentes readjudicados deberán cumplir con la entrega de una garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde que se le notifique la decisión de adjudicársele la licitación y en las mismas condiciones establecidas en el punto N° 23 de las presentes bases.

En caso de no existir más proveedores disponibles que cumplan con los requisitos planteados en las presentes bases, se utilizarán los mecanismos de compra que disponga la Ley.

## **19. CONSULTAS POR LA ADJUDICACIÓN O DECLARACIÓN DE DESIERTA**

El proponente que desee efectuar alguna consulta u observación, respecto de la adjudicación o deserción del presente proceso licitatorio podrá hacerlo a través de correo electrónico [uadquisiciones@served.cl](mailto:uadquisiciones@served.cl).

## **20. DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Resuelta la adjudicación de la oferta, se celebrará el contrato correspondiente, de acuerdo a cronograma detallado precedentemente, a menos que el SERVEL requiera de un mayor lapso para un mejor estudio de los antecedentes del caso, debiendo la entidad adjudicataria entregar dentro de plazo y en la forma y condiciones establecidas más adelante, una garantía para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas.

En caso de que el oferente adjudicado no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), deberá inscribirse en el plazo de 15 (quince) días hábiles desde que el SERVEL le comunique la adjudicación de su oferta a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). De este modo, para proceder a la firma del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito y hábil en el referido Registro de Proveedores.

Previo a la firma del contrato, el oferente adjudicado deberá hacer entrega a la contraparte técnica del SERVEL, de los siguientes documentos:

### **Persona Jurídica**

- a) Copia simple del RUT del Adjudicatario y Certificado Iniciación de actividades (SII).
- b) Garantía Fiel Cumplimiento, de acuerdo con lo indicado en el punto N.º 23 de las presentes bases.
- c) Copia legalizada de la escritura pública de constitución de sociedad y de las modificaciones y/o rectificaciones que se hubieren practicado. En caso de otro tipo de personas jurídicas, se deberá acompañar copia de sus estatutos y acto administrativo que aprueba su constitución.

- d) En caso de sociedades, fotocopia legal de la inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el Registro de Comercio competente y de su publicación en el Diario Oficial, asimismo, la documentación relativa a sus modificaciones y/o rectificaciones.
- e) Certificado de vigencia de la persona jurídica y de la sociedad, emitida por la institución competente con no más de 90 días a la fecha de expedición del documento.
- f) Copia legalizada del documento en que conste la personería del representante legal de la persona jurídica, si ésta no se encuentra establecida en los documentos indicados en las letras c o d. Dicha acreditación no podrá ser mayor al plazo de 90 días desde la fecha de certificación.
- g) La información relativa a la identificación de socios y accionistas principales de las sociedades y empresas prestadoras. Será responsabilidad de los oferentes, asegurar la accesibilidad de los registros actualizados en el portal Mercado público.
- h) Declaración jurada simple, en que manifiesta no tener las inhabilidades señaladas en el punto 5, de las presentes Bases de Licitación y que certifique su situación en materia de saldos insolutos de remuneraciones. El adjudicatario podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales N° 30, otorgado por la Dirección del Trabajo, o bien el certificado emitido por una de las entidades o instituciones competentes que figuren en el listado mantenido por la Subsecretaría del Trabajo en conformidad a lo dispuesto en el Decreto N° 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó el Reglamento del Artículo 183-C inciso segundo del Código del Trabajo. Se exceptúan sin embargo de esta obligación, los adjudicatarios cuya información relativa a saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones se encuentre disponible en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### **Personas Naturales**

- a) Copia simple de la Cédula de Identidad y certificado iniciación de actividades (SII).
- b) Garantía Fiel Cumplimiento, de acuerdo con lo indicado en el punto N.º 23 de las presentes bases.
- c) Declaración jurada simple, en que manifiesta no tener las inhabilidades señaladas en el punto 5, de las presentes Bases de Licitación y que certifique su situación en materia de saldos insolutos de remuneraciones. El adjudicatario podrá también presentar, para acreditar este hecho, el Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales N.º 30, otorgado por la Dirección del Trabajo, o bien el certificado emitido por una de las entidades o instituciones competentes que figuren en el listado mantenido por la Subsecretaría del Trabajo en conformidad a lo dispuesto en el Decreto N.º 319 de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó el Reglamento del Artículo 183-C inciso segundo del Código del Trabajo. Se exceptúan sin embargo de esta obligación, los adjudicatarios cuya

información relativa a saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones se encuentre disponible en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

El adjudicatario deberá contar con los documentos legales descritos anteriormente, pudiendo ser presentados en alguna de las siguientes formas:

- a) Encontrarse los documentos vigentes, acreditados electrónicamente del Registro de Proveedores, en cuyo caso no requiere presentarlos nuevamente.
- b) Presentarlos en formato digital o papel en el plazo de 5 días corridos a contar de la fecha de notificación de la adjudicación deberán ser entregados en la Unidad de Adquisiciones de la institución ubicada en Esmeralda 611, Santiago centro o al correo [uadquisiciones@served.cl](mailto:uadquisiciones@served.cl). Si el adjudicatario no presenta estos antecedentes, el SERVEL podrá dejar sin efecto la adjudicación realizada.
- c) En caso de que el proveedor adjudicado no esté inscrito en el Registro Oficial de Proveedores del Estado, estará obligado a inscribirse dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde la adjudicación, requisito que debe cumplir al momento de la suscripción del contrato.

Las presentes Bases de Licitación contienen las disposiciones generales que regirán las relaciones entre SERVEL y el o los oferentes que participarán en el presente proceso licitatorio, así como aquellas relaciones que se generen con el proveedor que resulte adjudicado para proveer los servicios objeto de esta contratación.

Asimismo, esta licitación y la realización de su objeto, se regirá por los siguientes documentos:

- a. Ley N°19.886 y su Reglamento.
- b. Las Bases de Licitación y sus anexos.
- c. Ley N° 21.131, "Establece pago a 30 días", del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
- d. Las consultas, respuestas y las aclaraciones derivadas de los procedimientos estipulados en estas Bases.
- e. La oferta adjudicada.
- f. Resolución de adjudicación.
- g. Orden de compra, aceptada en el portal.
- h. Acta de evaluación de licitación.
- i. Contrato
- j. El Manual de procedimiento de Adquisiciones autorizado en Resolución Exenta N° 0138, de 17 de febrero de 2023, del Servicio Electoral, en los términos establecidos en el inciso final del artículo 4, del Reglamento contenido en el D.S. N° 250/04, del

Ministerio de Hacienda. Dicho documento se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.SERVEL.cl/informacion-para-proveedores>.

Todos los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, de forma tal que se considerará parte del contrato cualquiera obligación, que aparezca en uno u otro de los documentos señalados. Se deja constancia que se considerará el principio de preeminencia de las Bases.

## **21. PROHIBICIÓN DE CESION DE DERECHOS:**

La adjudicataria no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación, salvo que norma legal especial 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. PLAZO DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

La duración del contrato será de 12 meses contados desde la fecha de su suscripción, con posible renovación por el mismo periodo, dado que corresponde a un servicio que requiere continuidad operativa para las funciones diarias del SERVEL. Lo anterior, previa evaluación favorable según Punto N°27 Evaluación de Proveedores de las presentes bases, y/o de la disponibilidad presupuestaria del Servicio Electoral.

Sin perjuicio de lo anterior, en atención a que el presupuesto del SERVEL es anual, la contratación estará supeditada a los recursos presupuestarios que se provean a través de la Ley de Presupuestos del Sector Público o sus Decretos modificatorios, según corresponda.

Por razones de buen servicio, las obligaciones del contrato podrán prestarse con anterioridad a la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato, no obstante, su pago está condicionado a la total tramitación de la resolución que lo apruebe.

## **23. 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 proveedor, el proveedor adjudicado deberá extender garantía de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de documento	Cualquier tipo de instrumento financiero, que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, que sea pagadero a la vista y tenga el carácter de irrevocable. En caso de que no permita establecer la glosa que se indica más adelante, se deberá acompañar con una carta que indique dicha glosa.
Beneficiario	Servicio Electoral RUT N° 60.504.000-4.
Vigencia mínima	Desde los 5 días notificada la adjudicación hasta 60 días hábiles administrativos (lunes a viernes) posteriores al término del contrato.
Expresada en	Pesos chilenos.
Monto	15% del total del contrato.
Glosa	“PARA GARANTIZAR EL FIEL CUMPLIMIENTO CONTRATACIÓN DE UN “SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL DE CHILE” SERVICIO ELECTORAL”.
Lugar y forma de entrega	<p>La presentación de la garantía puede ser de forma física o electrónica, de acuerdo con lo siguiente:</p> <p><b>Forma física:</b> La garantía de fiel cumplimiento del contrato deberá presentarse físicamente en la Oficina de Partes del Servicio Electoral, ubicado en calle Esmeralda N°611, Santiago Centro, de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, dentro de los 5 días corridos posterior a la notificación.</p> <p><b>Forma electrónica:</b> En los casos que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, deberá entregarse dentro de los 5 días corridos posterior a la notificación.</p>
Causales de Cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de incumplimiento del contratista de las obligaciones establecidas en el contrato, para verificar lo anterior mencionado, aplica cobro cuando supera el tope de multas por incumplimiento establecidas en el punto N° 26 Multas, en los casos que sea aplicable.</li> <li>• En caso de incumplimiento de pago obligaciones laborales y previsionales al personal a cargo de la empresa.</li> <li>• En caso de que concurra alguna de las causales de terminación de contrato establecidas en las bases o la Ley.</li> <li>• En caso del no pago de las multas aplicadas.</li> </ul>
Forma y oportunidad de restitución	Luego de realizar el último pago el proveedor podrá solicitar por correo electrónico a la casilla <a href="mailto:uadquisiciones@servel.cl">uadquisiciones@servel.cl</a> , la devolución de la garantía la cual será entregada dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente a su solicitud.

#### Procedimiento para el cobro de garantía de fiel cumplimiento de contrato:

El SERVEL estará facultado para cobrar la garantía de fiel cumplimiento de contrato cuando estime que el proveedor ha incurrido en alguna de las causales señaladas precedentemente. El procedimiento para el cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato será el siguiente:

1. El SERVICIO notificará la decisión de cobrar la garantía de fiel cumplimiento de contrato a través de correo electrónico al adjudicatario, indicando la causa que da origen al incumplimiento.
2. El adjudicatario podrá reclamar ante el SERVEL hasta el 5° (quinto) día hábil contado desde la notificación.
3. El SERVICIO resolverá la reclamación presentada por el adjudicatario mediante un acto administrativo, dentro de un plazo de 30 días, acogiendo los fundamentos presentados, o bien, rechazándolos y cursando el cobro respectivo.

## **24. DE LA SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **a) Por parte de SERVEL:**

La supervisión técnica estará a cargo de la División de Tecnologías de la Información y la supervisión administrativa de la relación contractual estará a cargo de la Unidad de Adquisiciones:

La Contraparte Técnica será responsable de:

- Supervisar y controlar el desarrollo de los servicios, velando por el cumplimiento de sus objetivos y plazos acordados.
- Proporcionar la información necesaria a la empresa adjudicada para la correcta prestación.
- Proponer a la autoridad competente, el término anticipado de la relación contractual.
- Proponer a la autoridad competente, la aplicación de multas por incumplimiento.
- Dar conformidad previa al pago.

La Contraparte Administrativa será responsable de:

- Mantener disponible los antecedentes de la licitación tanto para el Servicio Electoral, como para el proveedor.
- Realizar los actos administrativos que se deriven de la toma de decisión por parte de la contraparte técnica.

### **b) Por parte del proveedor:**

El adjudicatario deberá designar a uno de sus empleados, como Supervisor, que lo representará ante SERVEL para todos los efectos del servicio, el cual deberá contar con la aprobación del SERVEL.

Durante la ejecución del servicio, el Supervisor será el interlocutor válido del proveedor seleccionado y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Ser el responsable de la Coordinación y Ejecución de todas las labores comprometidas.
- b) Designar y coordinar el equipo de trabajo.
- c) Entregar información de contacto para todos ellos.
- d) Definir un mecanismo de escalamiento para resolución de problemas.

Los nombres de las personas a cargo de la coordinación del proyecto deberían señalarse en el contrato que se suscriba al efecto.

Ante la ausencia del Supervisor, deberá informarse a la contraparte técnica de SERVEL los datos de contacto del subrogante.

## 25. FORMA DE PAGO

Se realizarán pagos mensuales, el pago será dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción conforme de la factura, respecto del cambio de UF a pesos chilenos, será el día de la emisión de la factura.

Para el pago se deberá adjuntar:

### **Por parte del proveedor:**

- i. Factura
- ii. Informe detalle de servicios de acuerdo al punto N°7.1 de las bases técnicas.
- iii. Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (Formulario F30-1) del mes que se presta el servicio.
- iv. Cotizaciones Previsionales y Salud: Será requisito indispensable para dar curso a los estados de pago, que el proveedor presente copias de las planillas de pago de las cotizaciones previsionales y de salud correspondientes al personal empleado en la ejecución del contrato en el mes anterior al de la fecha de presentación del pago respectivo. Será de exclusivo cargo del proveedor el pago de sueldos, salarios, imposiciones, seguros contra accidentes del trabajo y cualquiera otra prestación que éste deba pagar a sus trabajadores, dejándose expresamente establecido que el contrato no implica, en modo alguno, relación funcionaria o dependencia del proveedor y los trabajadores de esta para con SERVEL.

Solo en caso de subcontratación (Debe presentar esta documentación con todas las empresas subcontratadas para este proyecto): Conforme al artículo 76, del Reglamento de la Ley N.º 19.886, aprobado por D.S. N°250/2004, del Ministerio de Hacienda, se podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato, sin perjuicio que la responsabilidad de su cumplimiento permanecerá en el contratista adjudicado.

En caso de subcontratación el oferente deberá tener presente:

- a. Que es obligatorio para el contratista al momento de solicitar que se curse el correspondiente Estado de Pago, adjuntar un certificado emitido por la Dirección del Trabajo denominado “Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (Ley Subcontratación)” F 30-1, con la pertinente individualización de la obra, empresa o faena objeto del certificado; el domicilio de la obra, indicando región, comuna y localidades, cuando corresponda; la situación de los trabajadores declarados a la fecha de la solicitud del certificado; el estado de las cotizaciones previsionales, debiéndose siempre acompañar la nómina de trabajadores impresa y debidamente legalizada ante notario público, con indicación de sus nombres, cédulas de identidad, remuneración bruta, cotizaciones previsionales y seguridad social retenidas y remuneración líquida, según corresponda; detalle de las remuneraciones; detalle de las indemnizaciones sustituidas del aviso previo y/o por años de servicio; antecedentes de la empresa principal, individualizando el RUT, razón social o nombre, Rut representante legal y su teléfono; el objetivo del certificado, ámbito de validez y periodo comprometido, los requisitos de validez y; la observación final, cuando proceda, de conformidad a los puntos 1 al 7 del certificado previamente individualizado, o con las modificaciones que, eventualmente, pudiera realizar la Dirección del Trabajo.
- b. Además, se deberá acreditar que no tiene reclamos pendientes por remuneraciones adecuadas a los trabajadores que se desempeñaron en la ejecución de las obras comprendidas en el Estado de Pago.

**Por parte del Servicio Electoral:**

- i. Orden de compra.
- ii. Certificado de Recepción Conforme.
- iii. Copia de Resolución Exenta que aprueba el contrato (solo para el primer pago).

En concordancia con lo establecido en el artículo 3, de la Ley N° 19.983 y sus modificaciones con la Ley N° 21.131, que Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura, el SERVEL se reserva expresamente el derecho de reclamar en contra del contenido de la factura, dentro de los 8 días corridos siguientes a su recepción, que deberá ser puesto en conocimiento al emisor de la factura, operación que se realiza directamente por la plataforma ACEPTA.

Las facturas electrónicas que correspondan deberán emitirse a nombre del SERVEL, RUT N° 60.504.000-4, y ser remitidas al correo electrónico [dipresrecepcion@custodium.com](mailto:dipresrecepcion@custodium.com), con copia a la contraparte técnica designada por el SERVICIO para estos efectos.

Previo a cada pago, el adjudicatario deberá mantener sus datos bancarios actualizados, y debe realizarlo en el siguiente link: <https://www.youtube.com/watch?v=VDeqEW2T-o4&t=16s>.

## 26. MULTAS

El SERVEL aplicará multas por incumplimiento durante toda la vigencia de la contratación, según lo siguiente:

**SLA Mesa de Ayuda.** El SERVEL cobrarán al proveedor el pago de multas por el retraso de la respuesta efectiva al requerimiento informado, se revisará y gestionará multa por separado según sus niveles de servicio indicado en las presentes bases y contado desde la entrega de la primera respuesta a la información del requerimiento, de acuerdo con sus condiciones comerciales vigentes.

- Las multas por incumplimiento de SLA en la atención de un ticket dentro de los primeros 30 minutos de registrado será por UF 0,25 por cada 30 (treinta) minutos de atraso, con un tope de 10 UF.
- Las multas por incumplimiento del SLA para entregar de informe Forense relativo a un incidente de seguridad registrado en la mesa de servicio será por un monto de UF 0.5 por cada hora de atraso, con un tope de 5 UF

El procedimiento para el cobro de estas multas es el siguiente:

1. El SERVEL podrá cobrar multas al adjudicatario durante toda la vigencia del contrato, cuando éstas superen al costo de ejecutarla desde el punto de vista de utilización de Recursos Humanos.
2. El SERVEL notificará la decisión de aplicar multas a través de correo electrónico al adjudicatario, indicando la causa y el monto de la multa a que da origen el incumplimiento.
3. El adjudicatario podrá reclamar ante el SERVEL hasta el quinto (5°) día hábil contado desde la notificación.
4. El SERVEL resolverá la reclamación presentada por el adjudicatario, dentro de un plazo de 30 días, acogiendo los fundamentos presentados, o bien, rechazándolos y cursando la multa respectiva.
5. La aplicación de las multas se realizará administrativamente, se expresarán en pesos chilenos y deberán ser pagadas por el adjudicatario al SERVEL, hasta el quinto día siguiente a la notificación de la aplicación de esta o a la notificación del rechazo del reclamo a su aplicación.
6. El pago se realizará en la Oficina de Tesorería, dependiente de la Unidad de Finanzas de la División de Administración y Finanzas del SERVEL, conforme instrucciones de la respectiva Unidad.

#### Opciones de pago de multas:

- Pago dentro de los 30 días siguientes de notificada la multa.
- Pago con vale vista nominativo a nombre del Servicio Electoral.
- Pago a través de transferencia en cuenta corriente 9018310 – Giros Globales del Banco Estado, con aviso de la realización del pago de la multa por transferencia electrónica en cuenta corriente.

Si transcurridos treinta (30) días contados desde la notificación de la aplicación de la multa o el rechazo del reclamo realizado por el adjudicatario y ésta no ha sido pagada, el SERVEL procederá a descontar dicho monto del pago de la respectiva factura.

## 27. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El desempeño contractual del proveedor será evaluado, al momento de finalizar la prestación del servicio. Las variables de evaluación serán las siguientes:

- a) Oportunidad entrega de producto/servicio, cumplimiento plazo entrega.
- b) Cumplimiento calidad exigida.
- c) Desempeño del personal del proveedor
- d) Desempeño del proveedor

Cada una de estas variables tendrá el rango de notas de 1 a 5, de acuerdo con la siguiente tabla:

Muy satisfactorio	5
Satisfactorio	4
Cumple con observaciones	3
Insatisfactorio	2
Muy Insatisfactorio	1

## 28. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Por su participación en esta licitación, el proveedor asume como obligación la de mantener y resguardar la confidencialidad de la información que les sea proporcionada por el SERVEL.

Por consiguiente, se deja expresa constancia que todos los documentos e información proporcionada por el proveedor de la que tome conocimiento ésta, con ocasión de la ejecución de la presente licitación o en su etapa preparatoria, por la naturaleza legal de la misma, tienen el carácter de confidencial y reservada y, por lo tanto, no pueden ser divulgados a terceros en ninguna forma, obligándose por lo tanto el proveedor, a mantener bajo reserva y usar dicha información sólo para los fines previstos en esta licitación, y a no imprimir, transferir, transmitir o grabar mediante cualquier medio, difundir, dar a la publicidad o de cualquiera otra manera divulgar a algún tercero, información confidencial o reservada del SERVICIO. La empresa declarará tener conocimiento que “Información Confidencial o Reservada” del SERVEL, significa cualquier documento, material de trabajo, iniciativas, datos o cualquier otro antecedente o información que diga relación ya sea con las operaciones, actos, contratos, negocios, investigaciones o proyectos del SERVICIO y, en general, con todas aquellas materias a que se refiere dicha declaración.

Se deja constancia que el SERVEL se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la normativa que lo rige, por lo que resolverá las peticiones de información que se formulen sobre antecedentes de la empresa relativos a este proceso de licitación y al contrato que se suscriba, en los términos establecidos en esa legislación. Toda la información obtenida a partir de las presentes bases que se licitan será de propiedad exclusiva del SERVICIO.

El oferente, no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución de los servicios contratados, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información que haya conocido o a la que haya accedido en virtud de la ejecución del presente contrato, o de cualquier actividad relacionada con éste.

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

La responsabilidad del oferente en este ámbito será solidaria respecto de sus administradores, representantes, personeros, empleados, y consultores.

El contratista debe dar garantías respecto al resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el Servicio el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes. La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del oferente, durante la vigencia del contrato o una vez finalizado éste, dará pie a que el SERVEL entable en su contra las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados.

En atención a lo anterior, de manera obligatoria se requerirá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad entre el contratista y el SERVICIO con la finalidad de resguardar el carácter confidencial de la información entregada por este último o aquella emanada de la ejecución del servicio.

El incumplimiento de cualquiera de los términos descritos en el referido acuerdo facultará al SERVEL a entablar las acciones legales que estime pertinentes, sin perjuicio de la aplicación de la multa respectiva y el cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato.

## **29. MODIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES**

El SERVEL podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, siempre que estén debidamente justificadas y sean de la misma naturaleza que las contratadas inicialmente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato, según corresponda. En tal caso, el precio total del contrato no podrá variar en más de un 30%. Dicha modificación deberá ser aprobada por el acto administrativo pertinente.

## **30. COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario que preste los servicios deberá observar, durante toda la época de ejecución del contrato, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos. Tales estándares de probidad deben entenderse equiparados a aquellos exigidos a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el Título III de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

## **31. RESPONSABILIDAD**

- El Adjudicatario responderá de manera exclusiva y directa del cumplimiento de todas las normas laborales y previsionales que afecten a sus trabajadores, así como de los daños que por su culpa o de sus dependientes se causen a terceros. Asimismo, serán de su cargo los gastos que se originen por conceptos de impuestos, derechos y otros.
- El personal que la empresa adjudicada destine a la ejecución de este contrato estará compuesto por trabajadores de dicha empresa, quién será su único y exclusivo empleador. Por lo tanto, el personal antes referido será contratado y dependerá exclusivamente del oferente, siendo en consecuencia de su cargo y responsabilidad, el pago de remuneraciones y cotizaciones previsionales e impuestos, y cualquier otro beneficio a que

podiere tener derecho el trabajador, en conformidad a la legislación vigente o a los contratos individuales o colectivos de trabajo.

- El Adjudicatario será responsable de los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que pueda sufrir su personal, así como de las indemnizaciones que eventualmente corresponda pagar como consecuencia de dichos accidentes o por hecho o culpa del personal, tanto respecto al mismo como de terceros, y en general, de todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento de alguna de sus obligaciones establecidas en la presente cláusula. En tal sentido, el proveedor adjudicado deberá estar afiliado a una Mutual de Seguridad o Instituto similar que cubra las obligaciones que establece la Ley N° 16.744, de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, y a una Caja de Compensación de Asignación Familiar, cuando corresponda.
- Cuando el SERVEL lo estime conveniente, podrá solicitar que la empresa adjudicada exhiba toda la documentación que certifique el pago de las obligaciones laborales y previsionales a que se encuentre obligado respecto del personal que se desempeñe en virtud de la presente contratación, incluida, la presentación de certificados de los organismos públicos respectivos que acrediten la inexistencia de reclamos laborales, previsionales o tributarios en contra del Licitante.
- El Adjudicatario estará también obligado a proporcionar la documentación que acredite el pago de las obligaciones tributarias relacionadas con el Impuesto a la Renta en relación con el mismo personal, cuando así se le requiera.
- Para el cumplimiento de las obligaciones anteriores, bastará una comunicación escrita por parte del SERVICIO.
- El incumplimiento de la obligación anterior o de cualquiera obligación laboral, previsional o tributaria por parte del proveedor adjudicado respecto de cualquiera de los trabajadores que se desempeñen en virtud de este contrato, facultará al SERVEL para retener el pago que se devenguen en virtud del mismo, sin perjuicio de las demás acciones legales que procedan, y de la prerrogativa de poner término a este contrato y requerir el pago de las indemnizaciones correspondientes al incumplimiento y demás derechos que fueren procedentes, sin derecho a indemnización de ninguna naturaleza por parte de la empresa adjudicada.

## **32. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO Y SU MODIFICACIÓN**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la Ley N°19.886, el Servicio Electoral podrá poner término anticipado al contrato por incumplimiento de este. En este caso, se podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, procediendo a pagar al oferente adjudicado los servicios efectivamente entregados y recibidos a satisfacción.

### **Causales de término anticipado del contrato:**

- 1.- Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- 2.- Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- 3.- Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
4. Si el Adjudicado fuere declarado en quiebra o tuviera la calidad de deudor en un procedimiento concursal de liquidación, según sea el caso.
5. Si el proveedor adjudicado se disolviera.
6. Si la empresa adjudicada se transformare o fusionare con otra sin asumir las obligaciones de la primera.
7. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato al oferente adjudicado.  
Se entenderá por incumplimiento grave:
  - Vulneración del acuerdo de confidencialidad establecido en el Punto N° 28 de las bases administrativas.
  - Exceder el tope de cualquiera de las multas establecidas en las presentes bases en el punto N°26

El contrato podrá modificarse por mutuo acuerdo de las partes contratantes, conforme a los límites establecidos en la ley N° 19.886 y su reglamento.

El término anticipado del contrato o su modificación se realizará mediante resolución fundada, que se publicará en el sistema de información Mercado Público, a más tardar dentro de las 24 horas de dictada la respectiva resolución.

La terminación del contrato -con excepción de los casos de resciliación- será sin perjuicio del derecho del SERVEL de hacer efectiva la respectiva garantía de fiel cumplimiento de contrato señalada en las presentes bases.

En caso de resolverse el contrato en forma anticipada por cualquier causa, no habrá lugar a indemnización alguna al contratante adjudicado.

### **33. MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO ELECTORAL**

Forma parte integrante esencial de las presentes Bases, el Manual de procedimiento de Adquisiciones autorizado en Resolución Exenta N° 0138, de 17 de febrero de 2023, el cual rige respecto de todas aquellas materias no contempladas o explicitadas en las bases. Dicho “Manual” se encuentra publicado en el siguiente link: <https://www.SERVEL.cl/informacion-para-proveedores/>

### **34. JURISDICCIÓN**

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia de la relación contractual que se suscribirá, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

## **BASES TÉCNICAS**

### **“CONTRATACIÓN DE UN “SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL”**

#### **1. Introducción**

Para cumplir estas funciones el Servel ha ido implementando sistemas de información para apoyar y sistematizar sus procesos internos, incorporando tecnologías de la información de forma creciente. Lo anterior si bien permite mejorar la gestión y eficacia de su accionar, plantea desafíos relevantes en el ámbito de la seguridad de la información y la ciberseguridad.

Debido a lo anterior, SERVEL cuenta con herramientas y aplicaciones de ciberseguridad y seguridad perimetral que le permiten proteger su infraestructura TI on premise y plataforma desktop, detectar oportunamente eventos o comportamientos sospechosos en sus redes y sistemas de información, servicio de correo y gestión de usuarios. Estas herramientas gatillan alertas respecto de comportamientos sospechosos o frente a eventos identificados como un riesgo o amenaza, por ende, se requiere un apoyo externo con técnicos y herramienta de seguridad especializadas para abordar aspectos de ciberseguridad en sus nubes (Azure y AWS).

#### **2. Objetivo**

Dado el contexto anterior este documento establece las Bases Técnicas para la contratación de un servicio SOC (Security Operation Center) 7x24x365, que permita supervisar y analizar la actividad en la infraestructura TI de Servel, compuesta entre otros por redes, servidores, equipos desktop, bases de datos, aplicaciones, sitios web y otros sistemas, de forma que se detecten en forma oportuna señales o comportamientos anormales, sospechosos o eventos que puedan indicar un incidente de seguridad o un compromiso de seguridad, permitiendo así reaccionar oportuna o tempranamente frente a un ataque o vulneración de la seguridad de la infraestructura TI de Servel.

### **3. Alcance del servicio:**

Basado en la plataforma y herramientas de seguridad que Servel posee, está dentro del alcance del servicio SOC requerido, lo siguiente:

- 3.1. Levantamiento de la infraestructura TI de Servel en la nube y on premise tales como aplicaciones web, C/S (Cliente/Servidor), base de datos, impresoras, servicios, switch, routers, impresoras, firewall.
- 3.2. Administrar y explotar la infraestructura, herramientas y plataforma de Seguridad de Servel (Suite Trellox, Firewall, Monitores de Redes) y complementar cuando se requiera con herramientas para abordar la ciberseguridad a nivel infraestructura Cloud.
- 3.3. Procesar y analizar las fuentes de información que alimentan la plataforma SIEM de Servel en busca de actividad o eventos sospechosos.
- 3.4. Generar informes técnicos de actividad sospechosa, eventos o incidentes de seguridad concretados, en cuyo caso se deben elaborar informes forenses, impacto, criticidad y recomendaciones para su mitigación o eliminación.
- 3.5. Solicitud y atención de incidentes de seguridad mediante tickets, gestión de indicadores de compromiso (IOC), e implementación de dashboard.
- 3.6. Estar permanentemente informado de las amenazas y estrategias de ataque empleadas por la ciberdelincuencia, levantando alertas para prevenir o reaccionar oportunamente en caso de ataques concretos, gestionando indicadores de compromiso (IOC) en herramientas y sistemas de ciberseguridad.
- 3.7. Revisar Planes de Contingencia o de Continuidad Operacional elaborados por las distintas áreas de negocio de SERVEL y recomendar mejoras, y/o proponer y elaborar éstos (planes) en las áreas o procesos de negocio estratégicos o críticos que no los tengan para asegurar continuidad operacional de éstos (procesos).
- 3.8. Participar activamente en la implementación y prueba de planes de recuperación ante desastres (DRP) de la infraestructura de servidores de aplicaciones, bases de datos y sistemas críticos on premise y en la nube.

### **4. Requisitos mínimos equipo de trabajo:**

El proveedor adjudicado deberá mantener el equipo presentado en la propuesta técnica, el que sólo podrá ser cambiado por caso fortuito o fuerza mayor previa evaluación contraparte de SERVEL y en tal caso, los reemplazantes deberán contar con la misma idoneidad técnica que el personal que reemplazan.

EL SERVEL podrá solicitar cuando lo requiera la cantidad de horas necesarias para ejecución de trabajos presenciales, relacionados a la presente licitación, previa orden de compra, con un tope máximo de 100 horas anuales.

El personal reemplazante deberá ser autorizado por el SERVEL, el que además podrá exigir nuevos cambios cuando las personas propuestas no cuenten con la adecuada idoneidad técnica.

## **5. Plazo de entrega:**

El proveedor deberá indicar en su oferta el plazo a considerar en la implementación del servicio, el cual no podrá superar el máximo de 10 días hábiles, contados desde la adjudicación del servicio respectivo.

## **6. Servicio Mesa de Ayuda:**

La Mesa de Servicio debe incluir SLA de atención de incidentes de seguridad:

- a) Ingresado un ticket de seguridad, debe ser respondido por la mesa de servicio en no más de 60 minutos posterior al registro del ticket .
- b) Una vez ingresado un ticket, el SOC debe tener una respuesta de solución o recomendación para administrar o gestionar un incidente en no más de 12 horas de ingresado el ticket.
- c) Ingresado un ticket debido a la ocurrencia de un Incidente de seguridad grave o crítico, el servicio SOC debe generar un Informe Forense en no más de 36 Horas de ingresado el ticket.

## **7. Reportes:**

El proveedor deberá remitir los siguientes reportes:

- 7.1 Entregar informes mensuales de actividad todos los meses e incluir informe de los incidentes si se han o no presentados incidentes.
- 7.2 Entregar informes forenses, impacto, criticidad y recomendaciones para su mitigación o eliminación, cuando exista un evento o incidente de seguridad concretado, en un plazo de 36 horas desde notificada solicitud.
- 7.3 Informar de mejoras, recomendaciones o buenas prácticas del servicio específico cuando sea aplicable.

## **8. Certificaciones**

El proveedor deberá contar con las siguientes certificaciones que serán evaluadas:

- Profesional/Técnico certificado en ePO Trellix
- Profesional/Técnico certificado en ATD Trellix
- Profesional/Técnico SIEM Trellix
- Profesional/Técnico certificado en FW Forcepoint NG
- Profesional/Técnico con certificación en Defender O365

De preferencia, la empresa proveedora del Servicio debe estar certificada en ISO 270001:2013/2020 o normas similares.

## **9. Herramientas de Seguridad Serval**

Serval cuenta con las siguientes plataformas o herramientas de ciberseguridad:

Suite Trellix compuesta por SIEM, ATD, ePO, entre otros componentes, además Serval cuenta con Firewall NG(Forcepoint), y sistemas de Monitoreo de redes Nagios. A nivel de infraestructura de Ofimática se emplea Microsoft 365 E3, y para la gestión de Usuarios AD on premise.

## **10. Otros requerimientos**

El servicio SOC deberá ser prestado por un proveedor establecido en Chile, con experiencia comprobable en entrega de servicios SOC, con conocimiento y certificación en el uso y explotación de las herramientas de seguridad de la suite Trellix, y contar con técnicos y/o profesionales con formación técnica, de acuerdo con los criterios de evaluación.

## ANEXO N.º 1 IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

Santiago, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

**SEÑORES,  
SERVICIO ELECTORAL  
PRESENTE**

### **1.- IDENTIFICACIÓN:**

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1.1.- Razón Social:         | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.2.- Nombre de Fantasía:   | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.3.- R.U.T.:               | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.4.- Domicilio Legal:      | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.5.- Ciudad:               | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.6.- Giro de la Empresa:   | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.7.- Teléfono Contacto(s): | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.8.- Celular Contacto (s): | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 1.9.- E-mail Contacto:      | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |

### **2.- ANTECEDENTES**

- |   |   |
|---|---|
| 2.1.- Tipo Empresa:                     | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 2.2.- Fecha Escritura Constitución:     | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 2.3.- Notaría y N.º Repertorio:         | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 2.4.- Principales Socios y Accionistas: | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |

### **3.- ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS**

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 3.1.- Gerente General:         | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 3.2.- Representante Legal:     | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 3.3.- RUT Representante Legal: | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |

### **4.- DECLARACIÓN SUBCONTRATACIÓN.**

¿Realizará subcontratación de servicios para este proceso licitatorio? **SI** ☐ **NO** ☐

En caso afirmativo, indicar:

- |  |   |
|--|---|
| 4.1.- Razón Social de la empresa subcontratada:      | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 4.2.- R.U.T. de la empresa subcontratada:            | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 4.3.- Domicilio Legal de la empresa subcontratada:   | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |
| 4.4.- Teléfono Contacto de la empresa subcontratada: | Haga clic o pulse aquí para escribir texto. |

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**NOMBRE Y FIRMA**

## ANEXO N.º 2 DECLARACIÓN JURADA SIMPLE Y RESPONSABILIDAD PENAL PERSONA JURÍDICA

Santiago, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

SEÑORES,

SERVICIO ELECTORAL

### PRESENTE

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

CÉDULA DE IDENTIDAD: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

ESTADO CIVIL: Elija un elemento.

PROFESIÓN U OFICIO: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

DOMICILIO: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

En representación de la empresa:

RAZÓN SOCIAL: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

RUT: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Declaro bajo juramento que la empresa que represento no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4º de la Ley N.º 19.886, esto es:

- a) Haber sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los 2 años anteriores.
- b) Tratarse de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Servicio Electoral.
- c) Tratarse de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos.
- d) Tratarse de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.
- e) Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 8º y 10º de la Ley N.º 20.393, declaro bajo juramento que la empresa que represento no ha sido condenada a la pena de prohibición, perpetua o temporal, de celebrar actos y contratos con los Órganos de la Administración del Estado, establecida en dicha normativa. Asimismo, declaro que ésta no ha sido anotada por la Dirección de Compras y Contratación Pública en el registro de personas jurídicas a las que se les haya impuesto esta pena.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**NOMBRE Y FIRMA**

### ANEXO N.º 3 DECLARACIÓN JURADA SIMPLE PERSONA NATURAL

Santiago, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

SEÑORES,

SERVICIO ELECTORAL

#### PRESENTE

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

CÉDULA DE IDENTIDAD: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

ESTADO CIVIL: Elija un elemento.

PROFESIÓN U OFICIO: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

DOMICILIO: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley N.º 19.886, declaro bajo juramento que no soy funcionario directivo del Servicio Electoral, ni tengo respecto de alguno de dichos directivos la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Declaro asimismo bajo juramento que no tengo la calidad de gerente, administrador, representante o director de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Servicio Electoral; ni de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos; ni de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Servicio Electoral, o personas que tengan la calidad de cónyuge, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital.

Finalmente, declaro también bajo juramento que no he sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los 2 años anteriores.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

**NOMBRE Y FIRMA**

#### ANEXO N.º 4: OFERTA ECONÓMICA

La empresa Haga clic o pulse aquí para escribir texto., RUT: Haga clic o pulse aquí para escribir texto.  
representada por Haga clic o pulse aquí para escribir texto., certifica lo siguiente:

	Detalle	Precio TOTAL NETO MENSUAL (UF)	Precio TOTAL CON impuestos MENSUAL (UF)
1	"SERVICIO SECURITY OPERATION CENTER (SOC) PARA EL SERVICIO ELECTORAL DE CHILE"		
	Detalle	Precio TOTAL NETO Hora Hombre en horario hábil (UF)	Precio TOTAL CON impuestos Hora Hombre en horario hábil (UF)
2	Personal técnico o profesional en oficinas de Sevel, se pagará contra evento de solicitud de personal. (tope 100 horas anuales)		

#### Notas:

1. Deberá ofertar en Unidades de Fomento (UF).
2. Indicar si cada uno de los valores se encuentran afectos o exentos de IVA, si corresponde, en el caso de que el oferente efectúe una oferta exenta de impuestos, deberá indicar expresamente la causal de exención de la normativa tributaria a la cual se acoge, sin perjuicio, de la facultad de SERVEL de remitir los antecedentes al Servicio de Impuestos Internos.
3. Los proveedores deberán presentar sus ofertas tanto a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), como mediante Anexo N°4. El presente documento debe adjuntarse a la propuesta del oferente de manera obligatoria.
4. En el caso que los proveedores no adjunten el presente anexo, sus ofertas serán declaradas inadmisibles.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

---

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

## ANEXO N.º 5: CURRICULUM DEL PERSONAL DEL PROYECTO

El oferente deberá indicar claramente el nombre del personal que asignará para el desarrollo del proyecto.

Nombre / Rut	Cargo en el Proyecto	Experiencia Previa	Cursos de Certificación	Dedicación Exclusiva (SI/NO)	Años de trabajo con el oferente

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

---

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

**NOTA:** El Servicio Electoral se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por la empresa. En caso de no presentar los respaldos requeridos, la oferta será declarada inadmisibile.

## ANEXO Nº 6 EXPERIENCIA DEL OFERENTE

Santiago, Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.

### SEÑORES, SERVICIO ELECTORAL

#### PRESENTE

En representación de la empresa Haga clic o pulse aquí para escribir texto., R.U.T. Haga clic o pulse aquí para escribir texto., certifica<sup>1</sup> mediante los siguientes contratos:

CLIENTE	FECHA INICIO	FECHA	DATOS CONTACTO (NOMBRE, FONO)	MEDIO DE VERIFICACIÓN <sup>2</sup>
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.
Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic aquí o pulse para escribir una fecha.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.	Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

---

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

---

1 La empresa deberá acreditar su experiencia detallándolo en el cuadro anterior, adjuntando el respaldo de lo indicado mediante órdenes de compra, copias de contrato y/o facturas, siempre y cuando estas últimas presten claramente detallada la institución compradora y los servicios adquiridos.

2 Será motivo de eliminación del proceso de licitación, el no presentar las referencias que comprueben la experiencia. El Servicio Electoral se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por la empresa.

## ANEXO N.º 7: CUMPLIMIENTO REQUERIMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA SOLUCIÓN OFERTADA

El oferente deberá indicar el cumplimiento de los requerimientos y las características indicadas en el presente Anexo, según las tablas que a continuación se indican, debiendo, en todo caso, adjuntar la información y/o documentación que permita verificar y acreditar el cumplimiento de cada requisito en el campo Descripción de las tablas de cumplimiento de requisitos mínimos y no funcionales.

El proveedor deberá incluir en su oferta los siguientes requerimientos que el servicio ofertado debe incluir, de lo contrario su oferta podrá ser desestimada y no pasar evaluación económica, quedando fuera del proceso de selección

#	Requerimientos mínimos	Cumple si/no	Página de la Oferta que lo registra
1	Incluir 5(cinco) o más Profesionales o Técnicos 7x24x365 con especialidad en ciberseguridad.		
2	Incluir en el equipo de trabajo Profesionales o técnicos con experiencia en Suite Trellix		
3	Incluir un Especialista en Defender O365		
4	Incluir un Especialista en Active Directory aunque no este certificado		
5	Considerar en servicio SOC Alertas desde WAF Azure		
6	Incluir mesa de servicio para atender solicitudes de requerimientos de seguridad		
7	Generar Informes de gestión de servicio mensuales.		
8	Informes técnicos o forenses para cada eventos o incidente materializado.		
10	Implementar de matriz de riesgo tecnológico.		
11	Apoyo en la implementación de DRP para plataformas críticas.		
12	Implementación de dashboard de ciberseguridad con eventos o incidentes de seguridad registrados mensualmente.		
13	Dar apoyo con técnicos o profesionales in situ frente a eventos o incidentes de ciberseguridad en curso o concretados cuando se así se requiera por parte de Servel.		
14	Apoyar en la implementación, configuración y pruebas de planes de recuperación ante desastres (DRP).		
15	Apoyar en la implementación y levantamiento de riesgos tecnológicos respecto de la plataforma TI de Servel.		
16	Monitoreo permanente de redes sociales e Internet para detectar eventuales actividades de "hacktivismo" o campañas de noticias falsas o en contra de Servel.		
17	Participar en proceso de identificación y gestión de riesgos tecnológicos en cambio		
18	Proveer de personal técnico en oficinas de Sevel en vísperas de procesos de sufragio o en caso concretarse eventos o incidentes de seguridad graves, para apoyar en las medidas de contraofensiva o mitigación o ambas		
19	La Mesa de Servicio debe incluir SLA de atención de incidentes de seguridad:		

	a) Ingresado un ticket de seguridad, debe ser respondido por la mesa de servicio en no más de 60 minutos posterior al registro del ticket. b) Una vez ingresado un ticket, el SIC debe tener una respuesta de solución o recomendación para administrar o gestionar un incidente en no más de 12 horas de ingresado el ticket. c) Ingresado un ticket debido a la ocurrencia de un Incidente de seguridad grave o crítico, el servicio SOC debe generar un Informe Forense en no más de 36 Horas de ingresado el ticket.		
20	Plazo de entrega como máximo en 10 días por implementación una vez adjudicado el proceso.		

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

---

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

## ANEXO N.º 8 CARTA DE RECOMENDACIÓN TIPO A PRESENTAR POR CLIENTE

Proceso de postulación al proceso licitatorio “ID de Licitación”:

Nombre del Oferente	
Razón social Oferente	
Rut Oferente	
N.º de orden de compra o N.º de Factura	
Tipo de Servicio	
Fecha de término del servicio prestado	
Duración del contrato	
Nombre del contratante	
Rut del contratante	
Cargo del Contratante	
Nombre del Organismo contratante	
Rut del Organismo contratante	

El firmante, en su calidad de cliente de la empresa oferente, recomienda a la empresa [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#); RUT [Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#), dado que esta cumple fielmente con todas y cada una de las siguientes ocho (8) afirmaciones indicadas a continuación:

1. El servicio entregado se ajusta a lo especificado originalmente en el contrato
2. El proveedor demuestra los conocimientos suficientes a la hora de realizar una labor
3. El servicio entregado se ajusta a las expectativas del cliente.
4. El proveedor es capaz de manejar adecuadamente las contingencias.
5. El proveedor maneja adecuadamente los niveles de servicio exigidos de acuerdo con el contrato.
6. Los plazos de entrega se cumplen, respecto a lo previsto en el contrato.
7. Siempre se realizan todos los servicios que se prometen.
8. Existe un conocimiento actualizado por parte de la empresa, en relación con la mejor forma de ejecutar los servicios que se hubieran contratado.

[Haga clic o pulse aquí para escribir texto.](#)

---

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O JEFE DE PROYECTO