**RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA**

**Formato Tipo de Bases Administrativas para el servicio de Cloud Computing.**

La Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, realizó una consulta pública con el fin de recoger la opinión ciudadana respecto de las Bases Tipo de servicio de cloud computing.

Etapas y plazos de la consulta

Publicación: 31 de marzo de 2021

Plazo de cierre: 28 de abril de 2021

Publicación de respuestas: 14 de mayo de 2021

**RESPUESTAS A CONSULTA PÚBLICA A FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN QUE INDICA:**

Participaron 3 personas:

1)

4/14/2021 9:02:08

| **Pregunta** | **Observación** | **Respuesta** |
| --- | --- | --- |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas? | Claro Chile | N/A |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones? | En todas las oportunidades las licitaciones tienen un plazo de entrega y adjudicación. Si yo no cumplo con el plazo de entrega, quedo fuera de esta licitación y perdí mi oportunidad. Pero si la institución no cumple con los plazos, no realiza una aclaración de una extensión no pasa nada y como empresa debemos respetar los precios entregados ¿Se puede mejorar esto? ¿se puede generar una obligación de publicar posibles retrasos? | Referente a la vigencia de las ofertas, se define en la ficha electrónica. Si no se señala un plazo de vigencia de las ofertas, aplica supletoriamente el artículo 63 del Reglamento de la ley 19.886. En caso de atrasos imputables al comprador, los plazos de entrega se pueden ampliar, pero el plazo de vigencia de la oferta se mantiene. |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de productos y/o servicios? | En particular, dejar mas abierto el tema de Cloud Publicas, no se especifica nada referente a otras nubes adicionales a AWS, lo que dificulta cualquier participación con otro tipo de servicios | Referente a las especificaciones técnicas de la nube, deben ser definidas por la entidad licitante en el anexo Nº5 de forma muy flexible. |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de productos y/o servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | No | N/A |
| ¿Existe alguna temática referente al servicio de cloud computing que no esté abordada? | Es vital poder aclarar el tema de tratamiento de la información privada en las nubes publicas y deberían ser preferentes las nubes Publicas Locales siendo esto posible con la llegada de variaos datacenters a Chile. | Lo señalado debe ser regulado en la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones si las hubiera. |
| Otra observación y/o comentario | AWS no es la única nube publica existente en el Pais, por lo que el abanico de certificaciones y/o experiencia debería ser mas abierta. | La entidad licitante puede definir las certificaciones que estime conveniente en el alcance de la adquisición para evaluación. El anexo Nº4 ejemplifica un conjunto de certificaciones para evaluar, pero no son las únicas ni de carácter obligatorio. |

2)

4/27/2021 22:12:39

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Observación** | **Respuesta** |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas? | Sra. Directora Dirección de Compras y Contratación Pública:  En representación de la Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información A.G. (“ACTI”), le manifestamos nuestro agradecimiento por la invitación efectuada por el organismo que usted dirige a participar en la consulta pública mediante la cual se busca conocer la opinión de la ciudadanía y distintos actores que forman parte del rubro, sobre las Bases Tipo para el servicio de cloud computing.  Una vez más agradecemos la permanente apertura al dialogo e intercambio de opiniones que hemos tenido desde ACTI con la Dirección de Compras y Contratación Pública. Como es de su conocimiento, es de nuestro mayor interés contribuir con la transformación digital del Estado y con las materias relacionadas a la contratación pública de tecnología a fin de que las entidades públicas puedan acceder a contratar los mejores bienes y servicios tecnológicos disponibles en el mercado a través de mecanismos eficientes, agiles y flexibles. Todo esto en el marco de la decisión del Estado Chileno de producir los mejores productos y servicios digitales, no solo para el eficiente uso de los recursos, sino para ofrecer servicios de calidad a la sociedad chilena.   Respecto del contenido de la consulta, ponemos en su conocimiento los siguientes comentarios que hemos recibido de nuestros asociados y discutido en las instancias gremiales correspondientes:  ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?  Con respecto a los criterios empleados para la evaluación de las ofertas que se determinan en el Anexo N°4, se propone agregar una línea adicional que incluya el criterio de evaluación de la calidad técnica de la propuesta, con el fin de brindar a las entidades requirentes la posibilidad de evaluar las soluciones técnicas ofertadas que no solamente cumplen con los servicios solicitados en el Anexo 5 (requisitos mínimos obligatorios), sino que agregan capacidades técnicas adicionales considerando las distintas ofertas recibidas, o permiten comparar éstas en base a criterios adicionales al precio y que, en servicios de ésta naturaleza, tienen enorme trascendencia.  A nuestro juicio, el comportamiento contractual y/o certificaciones no pueden ser los únicos elementos técnicos a considerar y, por ello, dicho criterio debiera incluir, adicionalmente, aspectos como : la solución técnica propuesta, el enfoque y la metodología propuestos y su compatibilidad para dar cumplimiento al objetivo de la entidad, referencias a elementos se seguridad y beneficios adicionales de dicha solución, los plazos estimados de trabajo, la identificación de riesgos y la oferta de mitigación de los mismos, la estructura del equipo de trabajo y el mejor costo-beneficio. Por otra parte, de las Bases se desprende que la evaluación Técnica podría tener un factor de 5%, lo que consideramos absolutamente inconveniente ya que la variable precio quedaría con una relevancia exagerada. Sugerimos que la Evaluación Técnica sea más relevante. | Referente a la evaluación de la propuesta técnica, el modelo de esta licitación es que se definan los requerimientos técnicos como mínimos. La evaluación de una propuesta técnica en este tipo de servicios puede permitir malas prácticas por uso de criterios subjetivos también cada requerimiento técnico es distinto por lo que definir un criterio de calidad técnica no es posible. En virtud de lo anterior, la entidad licitante debe definir la ponderación de las propuestas con el objeto de alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del servicio por adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros. |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones? | 1.- En el punto 10.4 de modificaciones del contrato, dado que muchas veces se trata de bolsas de productos pre contratadas y pagadas al inicio de los períodos, sugerimos se regule expresamente que, en esos casos solo proceden modificaciones consistentes en aumento y no disminución de lo contratado, siendo posibles las disminuciones sólo para el período siguiente. 2.- Con respecto al punto “10.24 Liquidación del contrato” se sugiere la incorporación del siguiente texto al ya existente, con el fin de facilitar el proceso de finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o no,  El proveedor adjudicado deberá: Considerar que las entidades compradoras conservan el control y la propiedad de sus datos alojados en la nube y pueden realizar, a su costo y riesgo, el traslado de los mismos fuera de la nube en cualquier momento.  El CSP deberá contar con servicios y herramientas de la nube que podrán ser utilizados por las entidades compradoras para ayudar a mover los datos dentro o fuera de la nube. Las Entidades Compradoras tendrán la potestad de trasladar sus cuentas a un nuevo proveedor, para lo cual los CSP dispondrán de un instrumento que permita a la Entidad Compradora transferir la propiedad de las cuentas del proveedor actual al nuevo proveedor (o directamente a la Entidad Compradora si existe un acuerdo entre la nube y la Entidad Compradora).  En virtud de lo anterior el Proveedor tiene la obligación de proveer las herramientas que permitan a la Entidad Compradora o el nuevo Proveedor realizar el traslado de las cuentas de la Entidad Compradora cuando esta así lo requiera. 3.- Atendido que los distintos oferentes pueden tener establecidas diferentes formas de pago de las multa, en los términos estándar pre definidos para los servicios ofertados, y que pueden ser pago directo, créditos, descuentos de futuras facturaciones, etc., sugerimos que la redacción del párrafo quinto del punto 10.8.1. sobre forma de pago de las multas contemple la posibilidad de diferentes formas de pago (pagado directamente, rebajado de los estados de pago más próximos y/o compensados con créditos para consumos futuros y, sólo de no ser ello posible, se hagan efectivas a través del cobro de las multas. Por otra parte, consideramos que el total de multas aplicables al proveedor debe tener como límite máximo el 5% del valor total del contrato 4.- En las causales de término anticipado del contrato contempladas en el punto 10.8.3. creemos debe precisarse el concepto de ejecución parcial y el tipo de perjuicio que ella debe producir para ser considerados incumplimiento grave, de aquellas que son causal de término anticipado.  5.- En relación con el punto 10.19, creemos la obligación de informar a la contraparte el software sobre el cual el adjudicatario tiene derechos es impracticable por lo genérica, y puesto que no dice relación con la naturaleza de los servicios a ser licitados. 6.- En el punto 11.2. se considera incumplimiento grave del servicio aquel que impida o interrumpa la continuidad operativa, lo que es contradictorio con que se permitan SLAs que, justamente, definen el tiempo de indisponibilidad permitido. Por ello, sugerimos que la causal de término esté asociado a fallas reiteradas en los SLAs comprometidos dentro de un determinado período. | 1.- No es posible acoger a lo solicitado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 inciso 6 del Reglamento de la ley 19.886 2.- La cláusula propuesta puede ser indicada en el "protocolo de fin de contrato". 3.- No es posible acoger lo solicitado. La cláusula 10.8.1 debe tener la redacción indicada por Contraloría General de la República. 4.- Los términos anticipados se ejecutan mediante actos administrativos fundados, los cuales señalan caso a caso la situación que justifica la medida. Adicionalmente, existe un procedimiento para la aplicación de medidas, la cual permite al proveedor entregar descargos. Sin perjuicio de lo anterior, siempre existe la posibilidad de acudir a Contraloría y los Tribunales de justicia. 5.- Las bases acotan el alcance con la frase: "...y que será utilizado durante la ejecución del contrato." 6.- Los términos anticipados se ejecutan mediante actos administrativos fundados, los cuales señalan caso a caso la situación que justifica la medida. Adicionalmente, existe un procedimiento para la aplicación de medidas, la cual permite al proveedor entregar descargos. Sin perjuicio de lo anterior, siempre existe la posibilidad de acudir a Contraloría y los Tribunales. |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de productos y/o servicios? | 1.- En relación con los Antecedentes Administrativos, y la descripción de los Servicios de Cloud Computing que luego se detallan en el Anexo 5, si bien el listado es amplio, estimamos no debiera ser taxativo a fin de permitir mayor flexibilidad a futuro, permitiendo incorporar otros servicios o categorías que eventualmente existan más adelante, sin necesidad de preparar nuevas bases tipo. 2.- Con respecto a los Servicios Licitados, cuyo requerimiento se detalla en el Anexo N°5, y que considera lo requisitos técnicos mínimos obligatorios, se propone eliminar la tabla consignada en el punto B) En Servicios IaaS y CaaS, o bien permitir la incorporación de ítems adicionales, ya que la misma podría limitar futuros servicios de IaaS / CaaS que introduzcan innovaciones por fuera de los parámetros consignados en la tabla mencionada. En caso de mantener la tabla, se sugiere incorporar al comienzo de la misma el texto consignado al inicio del Anexo N°5: La entidad licitante indicará en la siguiente TABLA, los SERVICIOS DE CLOUD COMPUTING que requiera, incluyendo Servicios IaaS y CaaS. Además, cuando proceda, puede indicar: - Un entorno de instalación, desarrollo y despliegue basado en un navegador;  - Despliegue transparente hacia el entorno de ejecución;  - Herramientas de monitoreo y gestión; - Forma de Facturación basada en el uso. - Características especiales asociadas al tipo de nube. 3.- Tratándose de ofertas de productos y servicios estándar, y no de consultorías u ofertas preparadas específicamente para cada entidad, creemos debe reconocerse que es posible contemplar SLAs distintos según los servicios respectivos.  Asimismo, debe contemplarse que los aspectos contractuales básicos de los servicios, por la naturaleza de ellos, están predeterminados en términos de uso, condiciones, SLAs, formato de reportes online, etc. estándar de cada oferente, circunstancia que creemos debe ser reconocida así como el hecho de que, cumpliendo las condiciones mínimas requeridas en las bases, dichos términos estándar prevalecen. 4.- En el punto 10.5.2. debe aclararse que el plazo para gestionar y responder los reclamos son 2 días hábiles administrativos o los tiempos definidos en los SLA, el que sea mayor, puesto que de la redacción no queda claro cual de ellos prima en caso de ser diferentes. Asimismo, se trata conjuntamente el plazo para gestionar y el para responder, en circunstancias que estimamos debieran ser diferentes. 5.- La cláusula 10.6 sobre gastos e impuestos es poco clara, e induce a confusiones al incluir los impuestos, materia que es regulada en la ley. Por ello, sugerimos sólo se haga referencia solamente a que los gastos que se generen o produzcan con ocasión del contrato son de cargo del oferente adjudicado. 6.- En relación al Anexo 4 creemos es necesario la entidad informe el presupuesto estimado, cuando ello sea su opción, puesto que dicha información es la. Que permite a los oferentes abrir líneas de crédito y operativizar los contratos. | 1.- Lo propuesto no es posible en el contexto de bases tipo, el alcance de las bases tipo siempre debe estar definido 2.- Las secciones comentadas no son obligatorias para las entidades licitantes. En el anexo Nº5 la sección obligatoria es lo que se indica en la primera página. 3.- No es posible acoger a lo solicitado, las condiciones de la adquisición deben estar señaladas en el pliego de licitación desde que se encuentran publicadas. 4.- Se agregará una frase que indique que los plazos definidos en los SLA (Anexo Nº6) primarán por sobre el indicado en la cláusula señalada. Sobre la diferencia entre respuesta y gestión, la cláusula hace referencia a la respuesta no a la gestión. 5.- Las bases ya consideran esa figura "Todos los gastos e impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión de este Contrato..." 6.- No es posible acoger a lo solicitado, ya que es una atribución de la entidad licitante |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de productos y/o servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | 1.- Creemos es necesario regular el sobre consumo u “0n demand”, dado que por la naturaleza de los servicios contratados y la necesidad de mantener continuidad de ellos, no siempre es posible considerar solamente un presupuesto fijo o “bolsas de consumo”, siendo necesario regular también el sobreconsumo, con más detalle que la referencia que se hace a ello en el 10.4. Creemos es importante también incluir referencias y regulación al consumo en “marketplaces” de los proveedores, que constituyen contratos con un tercero distinto de éstos pese a contratarse a través de sus portales. Finalmente, creemos es indispensable reconocer que, en su mayoría, se trata de productos estándar con sus propios términos y condiciones que, respetando las premisas mínimas de las bases, deben prevalecer. 2.- Estimamos es importante considerar que, por razones de buen servicio y a fin de asegurar la continuidad de los productos contratados, puede ser necesario que la vigencia de los productos y servicios contratados se cuente desde antes de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, contemplando dicha posibilidad en el punto 10.11. | 1.- Referente a un eventual sobreconsumo no es posible entrar en detalle sobre esa figura, ya que corresponde a una ampliación de contrato regulada en el reglamento de la ley 19.886 en el artículo 77 numeral 6. Sobre la contratación de servicios de terceros, rige lo establecido en el Reglamento de la Let 19.886 artículos 74 y 76 2.- Esa figura debe ser definida y justificada por la entidad licitante. |
| ¿Existe alguna temática referente al servicio de cloud computing que no esté abordada? | Estimamos que no está suficientemente abordada la regulación del uso de recursos e hitos de pago, que puede resultar una de las principales formas de contratación por su flexibilidad, especialmente considerando que el Anexo C que se refiere a ellos queda completamente a criterio del órgano comprador, y se limita a si se usa bolsa de recursos, sin referirse al sobreconsumo si dicha bolsa se acaba no es posible suspender el servicio. | Debido a que es necesario permitir flexibilidad en ese tipo de contrataciones y que la modalidad puede depender de la propuesta adjudicada, se permitió de forma excepcional la posibilidad de regular las condiciones en el Anexo C del contrato tipo |
| Otra observación y/o comentario | 1.- A nuestro juicio, no procede lo estipulado en el punto 10.2 respecto de la extensión unilateral de la vigencia de la oferta por parte del órgano comprador o, de mantenerse, debe establecerse un plazo máximo que otorgue algún grado de certeza a los oferentes. 2.- Los estándares de responsabilidad impuestos en el punto 10.5.2. exceden lo legal, puesto que hace responsable al adjudicatario de todo hecho no imputable al órgano comprador, en circunstancias que lo que le corresponde asumir son solamente responsabilidad por los hechos que se son imputables al adjudicatario. 3.- Algo similar ocurre con el párrafo final del 10.9 en que, si bien señala que el adjudicatario es responsable de hechos imputables a su incumplimiento directo y no las indisponibilidades del servicio ocasionadas por fallas de hardware o software que no son de su propiedad, por el propio usuario o por terceros no vinculados al adjudicatario, igualmente exige que al adjudicatario deba adoptar medidas que ofrezcan continuidad operativa de sus servicios en caso de ocurrir dichas fallas. Ello implica asumir responsabilidad por hechos de terceros y obliga a asegurar continuidad ante fallas que desconoce y no puede prever, lo que creemos no corresponde y, por ende, debiera aclararse que las medidas que debe adoptar para ofrecer continuidad operativa de sus servicios se limitan a la continuidad en los términos de los SLA comprometidos y por indisponibilidades que le son imputables. 4.- Lo mismo ocurre con el numeral viii.) del punto 10.13, que hace responsable al oferente por hechos de terceros, al hacerlo responsable por las infracciones de “todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de esta licitación”, lo que excede el marco legal que no atribuye responsabilidad por hechos ajenos. 5.- Punto 10.17 relativo a propiedad de la información es confuso al mencionar que los parámetros y bases de datos son propiedad de la entidad licitante, en circunstancias que la parametrización del sistema y las bases de datos es propiedad del prestador del servicio, y la licitante es titular de los datos de dichas bases de datos, pero no de ellas.  En cuanto al uso de la información durante la ejecución del contrato, ésta debiera estar permitida, sólo para los fines de éste, sin necesidad de autorización previa y, en relación con las obligaciones al término de la relación contractual, sugerimos se incluya, además del borrado de datos y como opción adicional, su destrucción.  Agradeceremos que estos comentarios sean considerados en esta consulta pública.  Muchas gracias,  Thierry de Saint Pierre Presidente ACTI A.G. | 1.- La fecha de firma de contrato es una fecha cierta señalada en el anexo Nº4, en caso de incumplimiento con los plazos existe responsabilidad administrativa de las personas involucradas. 2.- Lo observado no es correcto, la cláusula 10.5.2 fue sometida a control de legalidad por la Contraloría General de la República de Chile. 3.- Las condiciones para ofertar son las establecidas en las bases y por tanto conocidas por el oferente durante el proceso de oferta. 4.- El alcance está acotado a la licitación que utilice las bases tipo 5.- No es posible acoger a lo solicitado |

3)

4/28/2021 13:02:38

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pregunta** | **Observación** | **Respuesta** |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas? | Respecto a la Certificaciones, se debe aclarar a quién pertenecen las certificaciones que se deben presentar en la licitación, al proponente o deben ser de la empresa que representa para comercializar los servicios de Cloud. Proponemos que ningún criterio que recibe ponderación podrá tener una ponderación inferior a 5%. El criterio TÉCNICO no podrá tener una ponderación inferior al 45%. El criterio PRECIO no podrá tener una ponderación mayor al 50%. | Referente al titular de la certificación, debe ser señalado por la entidad licitante. Referente a los criterios de evaluación la entidad licitante debe definir la ponderación de las propuestas con el objeto de alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del servicio por adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones? | Debe quedar claro que en los servicios de Cloud, no existe la retención de datos, una vez que se terminan los servicios, estos son borrados de los registros utilizados por el Cliente. Indicar que la entidad licitante será responsable del consumo de los servicios contratados al proveedor, cualquier sobreconsumo sobre los servicios contratados, serán facturados de acuerdos a los valores convenidos en la propuesta económica de la oferta del proveedor. | Sobre la retención de datos, esas condiciones deben ser establecidas por la entidad licitante en el anexo Nº5 y sobre situaciones de sobreconsumo, señaladas en la cláusula 10.4 hace referencias a montos dentro del monto adjudicado, las que se regulan mediante las bases y sus anexos. |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de productos y/o servicios? | Dada la naturaleza de estos servicios, debiera estar abierta la forma de contratación para ajustarse a los requisitos de contratación de los diferentes proveedores de servicios de Cloud. También se debe contemplar una manera de compensación de multas, en caso de incumplimiento de servicio, que sean canjeables por extensiones de los servicios contratados. | La definición del requerimiento la realiza entidad licitante La figura de compensación mediante extensión de contrato no se encuentra señalada en la normativa de compras públicas |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de productos y/o servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | Se debe regular las Certificaciones solicitadas en las bases de licitación por parte de los organismos públicos, que no sea exigible aquella certificación que posea un solo proveedor del mercado, dado que en éste caso no existirá competencia. En la práctica se comportaría como una compra directa. Dado que varios de los proveedores de Cloud comercializan sus productos a través de socios de negocio locales, se han establecido acuerdos de trabajo que regulan los criterios de comercialización de los productos, entre ellos, la forma de establecer los precios, las formas de pago y la manera de ejecutar las multas en caso de algún incumplimiento. Creemos que el socio local es un componente importante para la venta y entrega de los servicios de Cloud, pero no puede terminar pagando sobreconsumos o multas por defectos de servicios que no son atribuibles directamente a él. Por esta razón creemos importante regular y alinear la forma de compra y prestación de estos servicios con cada una de las empresas de Cloud Público. Las multas definidas en el punto 10.8.1 Multas, corresponden a las típicas de un contrato de venta de infraestructura con algunas notas de servicios de desarrollo de software, se sugiere alinearlas a la forma en que los proveedores de Cloud asumen la responsabilidad en los incumplimientos de servicio. | Referente las certificaciones que serán evaluadas corresponde a la entidad licitante definirlas. Referente a las multas la entidad licitante las especifica en el anexo Nº6 |
| ¿Existe alguna temática referente al servicio de cloud computing que no esté abordada? | Para una mayor claridad en el momento de finiquitar los servicios, debiera definirse plazos y tarifas para bajar los datos desde el Cloud a respaldos locales. | Lo señalado en su observación se regula en la cláusula 10.24 "liquidación del contrato" |
| Otra observación y/o comentario |  |  |