



DIRECCIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA

APRUEBA DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N°38, DE RECOMENDACIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 652 -B

SANTIAGO, 27 de septiembre del 2021

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en el Decreto Supremo N° 1407, de 2019, del Ministerio de Hacienda, que nombra Directora Nacional de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

CONSIDERANDO:

1. La función legal de la Dirección de Compras y Contratación Pública de asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras, dispuesto en el artículo 30, letra a), de la ley N° 19.886.
2. La facultad de emitir orientaciones y recomendaciones generales, conducentes a difundir buenas prácticas y a fortalecer la probidad, la transparencia y la eficiencia en las compras públicas por parte de los compradores y los proveedores, contemplada en el artículo 104 bis, del Reglamento de Compras Públicas.
3. La necesidad de entregar pautas y lineamientos generales a los organismos de la Administración del Estado sobre la contratación de bienes y servicios relacionados con tecnologías de la información para facilitar los procesos de compra más complejos y mejorar la calidad y seguridad de esos contratos, en cumplimiento de la ley N°19.886 de Compras Públicas y su reglamento.

RESUELVO:

1°. APRUÉBESE la Directiva de Contratación Pública N°38 de Recomendaciones para la Contratación de Bienes y Servicios Relacionados con Tecnologías de Información.

DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N°38 "RECOMENDACIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN."

1 OBJETIVO DE LA DIRECTIVA

Esta Directiva busca entregar recomendaciones para la contratación de bienes y servicios tecnológicos a través de todas las modalidades que dispone ChileCompra. El uso de esta

Directiva permitirá determinar la manera más adecuada para la contratación de bienes y servicios para esta categoría.

Dentro de las consideraciones más relevantes para determinar el mecanismo de compra están: el tipo y costo de los productos o servicios, el volumen de éstos y la capacidad para obtener economías de escala en compras colaborativas.

2 CONTEXTO

La presente Directiva está elaborada considerando las modalidades de compra disponibles a agosto de 2021 en los rubros indicados a continuación:

 Compra Coordinada	 Convenio Marco	 Bases Tipo	 Compra Ágil	 Licitación Pública
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía móvil e Internet inalámbrico • Computadores (compra y arriendo) • Arriendo de impresoras 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de Laptop, Desktop y All in one. • Desarrollo y mantenimientos de Software y Servicios Profesionales TI • Licencias de Software de Ofimática 	<ul style="list-style-type: none"> • Data Center • Cloud Computing • Desarrollo de Software • Arriendo de Impresoras • Arriendo de Computadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Suministro de impresoras • Accesorios, partes y piezas de Computadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias • Firma Electrónica • Recursos Educativos Digitales • Hardware

Estas modalidades de compra clasificadas por el monto de adquisición y su vigencia son:

Mecanismo de Compra	Monto mínimo o (UTM)	Monto máximo (UTM)	Vigencia	Condiciones particulares
Compra Ágil	0	30	Indefinida	Trato directo
Convenio Marco				
Computadores ID 2239-20-LR20	30	25.000	08-01-2021 08-01-2022	La adquisición se efectúa en la tienda electrónica respectiva. A partir de las 1.000 UTM se debe realizar un procedimiento de Gran Compra, según lo establece la normativa de Compras Públicas
Desarrollo y Mantenimiento de Software y Servicios profesionales TI ID 2239-4-LR20	30	500	23-09-2020 23-09-2022	
Licencias de Ofimática e Servicios de Instalación Y Migración ID 2239-28-LR20	30	No hay monto máximo	04-03-2021 04-03-2022 (Prorrogable por 6 meses)	La adquisición se efectúa en la tienda electrónica respectiva. A partir de las 1.000 UTM se debe realizar un procedimiento

			de Gran Compra, según lo establece la normativa de Compras Públicas
Bases Tipo de licitación Pública (*)			
Arriendo de computadoras	A partir de UTM 30 sin tope	Indefinido	
Arriendo de impresoras		Indefinido	<i>(A la fecha se encuentra en Contraloría General de la República para su toma de razón.)</i>
Desarrollo de software	A partir de UTM 30 sin tope	Indefinido	
Data Center	A partir de UTM 30 sin tope	Indefinido	<i>(En actualización)</i>
Cloud Computing	A partir de UTM 30 sin tope	Indefinido	<i>(En actualización)</i>
Licitación Pública	Este mecanismo de compra es altamente competitivo, no tiene una vigencia particular, ni topes de montos. Se recomienda utilizar las Bases Tipo a fin de hacer más eficiente el procedimiento.		
Compra Coordinada			
Telefonía móvil	Para los Organismos de Gobierno Central, la Dirección de Presupuestos del Gobierno de Chile define el estándar técnico de estas compras, las que son efectuadas por ChileCompra a través de procedimientos licitatorios públicos de compras coordinadas, aunando la demanda de los organismos que quieran participar de estos procesos que se ejecutan dos veces al año.		
Compra y arriendo de computadores			
Arriendo de computadores			
Arriendo de impresoras			

(*) Si bien en principio no tiene fecha de fin de vigencia, estas pudiesen perder vigencia al cambiar la normativa de compras públicas, ser sustituidas por otro mecanismo de compra o una nueva versión de las propias bases tipo.

Para mayor detalle sobre los Convenios Marco vigentes, puede revisar el siguiente enlace, <https://www.chilecompra.cl/convenio-marco/>.

3 DIRECTIVAS RELACIONADAS

Se hace presente que los lineamientos de este documento deben ser analizados de forma armónica y complementaria con las Directivas, manuales y recomendaciones que a continuación se individualizan, y que las entidades compradoras deberían aplicar de manera coherente e integral en sus manuales de compra:

- Directiva N°26: Recomendaciones para una mayor eficiencia en la contratación de bienes y servicios.
- Directiva N°27: Recomendaciones para favorecer la generación de datos abiertos en la contratación pública.
- Directiva N°29: Recomendaciones para realizar compras conjuntas de bienes y servicios.
- Directiva N°32: Recomendaciones para la contratación de servicios en la nube.
- Directiva N° 33: Recomendaciones para la innovación en las compras públicas.

- Guía Práctica de Uso de Servicios Cloud Computing en el Estado, generado por la División de Gobierno Digital. Dicha guía se va actualizando en la medida que se vayan alcanzando nuevas definiciones y actualizando las normativas relevantes.
- Guía de Compra Cloud Computing: Documento generado por la Dirección ChileCompra y la División de Gobierno Digital para hacer el mejor uso del Convenio Marco vigente que incluye estos servicios.

4 RIESGOS ASOCIADOS A LA CONTRATACION DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Evidentemente, si se adquieren bienes y servicios tecnológicos de manera más a menos estandarizada y rutinaria, el proceso de compras suele ser simple y de bajo riesgo.

Sin embargo, también existen procesos más riesgosos, entre otros:

- Si en el mismo contrato concurren simultáneamente varias prestaciones diferentes (Por ej. las soluciones integrales);
- Si se transan montos altos (Por ej. muy superiores a 5.000 UTM);
- Si son complejos para definir o satisfacer el requerimiento (Por ej. por exigencias técnicas de compatibilidad; porque resultan más innovadores; o porque están relacionados directamente con funciones críticas del órgano público).

Para estos casos más riesgosos, esta Directiva entrega algunas recomendaciones que permitan mitigar o disminuir los riesgos. Sin embargo, cada proyecto y la realidad de cada contrato puede requerir medidas complementarias o presentar particularidades (Por ej. la adquisición de tecnología en el sector Defensa puede requerir estándares de seguridad mucho más exigentes).

Por tanto, es responsabilidad del órgano contratante velar por que se implementen y cumplan las medidas más adecuadas a su situación.

Entre los riesgos frecuentes asociados a estos contratos sobre tecnologías de información se mencionan:

4.1 Excesiva dependencia del proveedor (vendor lock in).

Existen proyectos tecnológicos que son complejos porque en un mismo contrato, con un mismo proveedor, se adquieren distintas prestaciones vinculadas entre si (Por ej. en un mismo contrato se compró hardware y licencias de uso de programas, junto con servicios de operación, mantención y soporte).

Esta situación puede resultar beneficiosa para favorecer compatibilidad técnica; para recibir ofertas económicas más convenientes; o para facilitar a administración contractual. Sin embargo, también pueden colocar al órgano comprador en una situación de excesiva dependencia respecto del proveedor, riesgo conocido como "vendor lock in".

A partir de esta dependencia, al comprador le resulta difícil y costoso cambiar de proveedor. Por eso, algunos compradores mantienen al proveedor incluso aunque su gestión no sea del todo satisfactoria.

El "vendor lock in" se puede presentar:

- Al utilizar tecnologías muy específicas y a medida, que no pueden proporcionar otros proveedores;
- Cuando se trata de demandas agregadas, como soluciones integrales, donde el cambio de proveedor puede impactar negativamente en otras prestaciones del contrato y su interoperabilidad con otros sistemas; o

- Cuando se deja todo el conocimiento en manos del proveedor.

Por lo tanto, el efecto "vendor lock in" es un riesgo para los órganos públicos, que suelen no contar con la capacidad y experiencia necesaria para evaluar los costos de cambio - por lo general, altos-, y forzosamente deben continuar con un proveedor, independiente de su gestión.

4.2 Amenazas a la libre competencia.

Dentro de las contrataciones tecnológicas complejas del Estado existen desarrollos de software realizados a través de soluciones integrales y a medida.

En algunos de esos procesos de compra, el órgano público interactúa con mercados concentrados, de pocos oferentes capaces de competir en esas licitaciones, ya que pueden existir condiciones desfavorables para la entrada de nuevos proveedores, la que pone en riesgo a libre competencia.

Entre las barreras que se advierten se cuenta:

- La necesidad de conocer previamente el funcionamiento y operativa del órgano licitante;
- El acreditar experiencia en instituciones similares;
- El contar con certificaciones muy específicas;
- El pedir marcas propietarias;
- El no contar con información técnica suficiente para estimar esfuerzos y costos asociados al proyecto;
- El establecer plazos de implementación muy breves; y
- El celebrar contratos de duración muy extensa.

5 PRINCIPIOS APLICABLES

Los procesos de compra pública y sus contratos deben desarrollarse respetando principios rectores como la estricta sujeción a las bases de licitación, la libre concurrencia al proceso y la igualdad de los oferentes. A partir de ellos, las cláusulas de un contrato no pueden contradecir lo dispuesto previamente en las bases de licitación; los procesos de compra no deben presentar barreras de entrada que impidan ofertar; y la entidad pública compradora no debe dar un trato arbitrariamente discriminatorio a los oferentes.

Tratándose de la contratación de servicios en la nube, además, se debe tener en cuenta otros principios relevantes, como la eficiencia, la legalidad, la neutralidad tecnológica y la seguridad, útiles para orientar la redacción e interpretación de las bases de licitación, los términos de referencia, las intenciones de compra de convenios marco y los contratos.

5.1 Principio de eficiencia

La tecnología impacta positivamente en la forma en que los órganos de la Administración del Estado ejercen sus funciones, con plena consonancia con los principios de eficacia y eficiencia, consagrados en el artículo 3º de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y en particular para la tecnología cloud (SaaS), en la que la eficiencia computacional, producto de sus características intrínsecas, genera importantes ahorros que se traducen habitualmente no solo en menores costos, sino también en mayor rapidez de desarrollo de las soluciones, siendo importante considerar positivamente dichos aspectos para la contratación de servicios en la nube.

5.2 Principio de legalidad

De acuerdo con el principio de legalidad los organismos de la Administración del Estado sólo pueden actuar dentro de sus competencias legales, ciñéndose a las normas de la ley N° 19.886 (en adelante Ley de Compras), tanto en el desarrollo del proceso de compra como en la ejecución del contrato. Si no lo hicieran, su actuación sería nula, exponiéndose los funcionarios involucrados a las sanciones que contempla el ordenamiento jurídico.

Asimismo, la legalidad impone límites al uso de la tecnología, que deben ser respetados por las partes, principalmente para proteger derechos de las personas. Por esa razón, debe tenerse presente que las restricciones legales no pueden desconocerse en los contratos ni infringirse al utilizar el servicio SaaS. (Por ej. un órgano público no puede contratar el servicio de software para monitorear el comportamiento de los funcionarios públicos en el lugar de trabajo o para interceptar las comunicaciones privadas de los ciudadanos, más allá de sus competencias legales, ya que con ello se vulnerarían sus derechos fundamentales).

En tal contexto, los proveedores de servicios tecnológicos deben tener presente que sus clientes del sector público no gozan de los mismos niveles de flexibilidad que sus clientes del sector privado. A modo de ejemplo:

- Si los organismos públicos no tienen expresamente asignada la facultad de someter las diferencias contractuales a un arbitraje, no podrán suscribir contratos que contengan cláusulas en dicho sentido;
- Los organismos públicos no pueden eximir o limitar la responsabilidad directa del proveedor incumplidor, porque implicaría una renuncia anticipada de derechos por parte del organismo público;
- La aplicación de multas o el cobro de garantías no es opcional, sino que responde a la aplicación de las cláusulas contractuales, donde se vincularán estas medidas concretas de multas, cobros de garantía o términos anticipados del contrato, según la gravedad, en especial, según acuerdos de nivel de servicio objetivos, medibles y directamente relacionados con las prestaciones contratadas.

5.3 Principio de neutralidad o imparcialidad tecnológica

Los procesos de compra de servicios en la nube no deben dar preferencia a tecnología específica alguna, favoreciendo o perjudicando expresamente a un tipo de tecnología por sobre otra. En este sentido, preferir tecnología estándar también simplifica el proceso de cambio tecnológico.

Según este principio, en caso de ser necesario optar por alguna tecnología concreta, se debe justificar fundadamente que la selección de esa tecnología fue imparcial y objetiva (Por ej. cuando el órgano comprador necesite contratar un servicio SaaS que utilice una tecnología específica compatible con su infraestructura local, como OpenStack o Eucalyptus, podría justificar la exclusión de otras tecnologías distintas a las requeridas en las bases por razones de compatibilidad técnica para operar).

Para respetar el principio de neutralidad por regla general se debe evitar la mención de marcas específicas en las bases de licitación (considerar lo dispuesto en el número 2 del artículo 22 del reglamento de la ley N° 19.886), así como solicitar especificaciones técnicas "a la medida" de productos tecnológicos concretos que en la práctica solo podrían cumplir oferentes específicos. Además, las bases no deben contener reglamentaciones excesivas que impidan o limiten la participación de determinados

oferentes que, por tener ofertas estandarizadas, no podrán adaptarse a definiciones tan específicas.

Así, por regla general se debe aludir a estándares técnicos más que a una marca propietaria, y a elementos a considerar más que a normas específicas, con el fin de propiciar una mayor participación de potenciales proveedores del Estado. Por ej. en el caso SaaS, existe el concepto de "*cloud-neutral*", es decir, tecnología que puede operar en los servicios cloud de distintos proveedores, o incluso nubes privadas o locales.

En el caso de tratos directos, se pueden solicitar productos de marcas específicas. Sin embargo, se sugiere no olvidar los beneficios de la neutralidad tecnológica al ampliar la posibilidad de recibir ofertas.

En definitiva, la neutralidad favorece mayor competencia y más participación, permitiendo ofertas por un mayor número de productos y, eventualmente, se puede acceder a más soluciones que atiendan correctamente el requerimiento, garantizando un trato igualitario hacia los actores del mercado.

6 RECOMENDACIONES PARA LA DEFINICIÓN Y/O FORMULACIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍA

Se recomienda que para la formulación de un requerimiento de tecnología los organismos del Estado analicen los siguientes aspectos.

6.1 Estrategia

Para las compras de tecnología se recomienda el diseño de una estrategia que incluya desde las compras más simples cuyos mecanismos son más estandarizados a las más complejas que requerirán mayores definiciones.

Para las adquisiciones de mayor complejidad es recomendable establecer un plan de largo plazo que incorpore los lineamientos de la estrategia de Transformación Digital del Estado.

La compra de tecnología a su vez debe estar enmarcada en los planes estratégicos de la propia institución, lo que implica que la definición de estas compras debe contemplar los siguientes aspectos:

- Se debe involucrar a todas las áreas internas de la entidad.
- Se debe ajustar a la normativa interna del organismo.
- Debe incorporar los lineamientos de la Ley de Transformación Digital y su respectivo reglamento.
- Debe considerar el presupuesto anual para proyectar las necesidades de software y hardware.

6.2 Alcance

Dentro del diseño del requerimiento de un proceso complejo como son las compras de tecnología, es necesario definir su alcance, desde distintas perspectivas. Para ello se recomienda aplicar los siguientes lineamientos:

- Revisar las experiencias de otros organismos nacionales e internacionales con problemáticas similares.

- Identificar qué restricciones técnicas y legales imponen sus sistemas de información actuales a la solución *de software* que se desee adquirir y cómo esta nueva solución se comunicará con los sistemas internos y externos a la institución.
- Analizar la capacidad interna de la Entidad para la gestión de un proyecto de implementación, personalización o migración, si es el caso.

Cabe recordar que el éxito de estos proyectos requiere la colaboración de múltiples áreas del órgano público.

A partir de todo lo anterior el alcance quedará mejor delineado, disminuyendo las dificultades que presenta la implementación de proyectos complejos.

6.3 Definición de la solución técnica

En los procesos de contratación, una de las principales dificultades con que se enfrentan los organismos públicos en la etapa precontractual es el ignorar aspectos técnicos necesarios y suficientes para definir su requerimiento a partir del nivel de conocimiento inicial que poseen sobre el mercado actual.

En particular, el mercado de la tecnología es muy dinámico y cuenta con una amplia gama de soluciones, por lo que hay que evaluar cuidadosamente las ofertas que presenta la industria para la problemática que se desea solucionar, siendo muy importante plantearla de forma clara y precisa, para facilitar una correcta presentación de las posibles soluciones disponibles. Para ello se debe aplicar el principio de neutralidad tecnológica y sin atentar contra la libre competencia entre los diversos oferentes del mercado.

Con anterioridad a la elaboración de las bases, las entidades licitantes deben realizar un análisis técnico y económico acerca de características que requieran para la confección de las bases, tal como lo establece La normativa de compras, artículo 13 bis y 13 ter del Reglamento de la Ley 19.886, exige que en licitaciones donde la evaluación de ofertas revista gran complejidad.

Los análisis y características que indagar con respecto a la industria y mercado respectivo deben incorporar los siguientes aspectos:

- Las características de los bienes y servicios requeridos;
- Sus precios y formas de pago;
- Los costos asociados;
- El tiempo suficiente para la preparación de las ofertas;
- Alternativas para solucionar el problema;
- Posibles reglas para evaluar propuestas;
- Perfil de la Contraparte Institucional para administrar este servicio;
- Tiempos de referencia de implementación de la solución;
- Condiciones para el término anticipado de Contrato;
- Incumplimientos.

Para la realización de una solicitud más completa, que incluya tecnologías más modernas, este análisis técnico y económico puede apoyarse en el mecanismo de **Consultas al Mercado** –Request for Information (RFI)- disponible en www.mercadopublico.cl en el que se consulta en forma abierta y participativa a todos proveedores del rubro, u otro mecanismo **como los informes internos especializados**.

Como resultado de la Consulta al Mercado (o RFI), el órgano público puede recibir comentarios y respuestas de un universo suficiente y representativo de los eventuales oferentes, que aclaren sus dudas, confirmen aspectos definidos por la estrategia y el

alcance y, fundamentalmente, le permitan contar con información adecuada para formular correctamente su requerimiento, en las bases de licitación o en los términos de referencia, según corresponda.

6.3.1 Gestión de riesgos

Se recomienda realizar un proceso de gestión de riesgos para evaluar y contrastar los beneficios de las compras de tecnología con los riesgos asociados, incluyendo tanto los riesgos tecnológicos, legales, reputacionales, comunicacionales y los de negocio. Se sugiere realizarlo como parte de la formulación del requerimiento y de forma estratégica, para luego revisar en detalle el caso particular de cada posible proveedor.

Es importante revisar con detenimiento los contratos de prestación de servicios, y que éstos especifiquen claramente las mitigaciones a los riesgos identificados y las medidas de seguridad utilizadas para proteger los datos del Servicio y sus usuarios.

Además, tratándose de productos o servicios estandarizados, se sugiere analizar si cumplen los aspectos técnicos mínimos requeridos en este sentido, los costos de cambios y la cantidad de personal involucrado en las posteriores adopciones de las plataformas, incluyendo líderes del cambio de ser necesario.

También se sugiere prestar especial atención en la jurisdicción aplicable a los servicios contratados, considerando temas como la naturaleza de los datos tratados (en particular si se trata de datos personales), propiedad de los activos, leyes y regulaciones normativas aplicables, responsabilidades contractuales, interoperabilidad de los sistemas, entre otros.

6.3.2 Definición del requerimiento (descripción y caracterización)

Se sugiere seguir los siguientes lineamientos para la correcta definición del requerimiento:

- Consolidar la estrategia e información de la solicitud para entregar claridad a los proveedores sobre las necesidades del Servicio.
- Durante el periodo de consulta al mercado (RFI) se podrán realizar reuniones previo a su cierre a fin de presentar la consulta al mercado y dar espacio a los interesados a efectuar preguntas con mayor precisión sobre el proceso y la solución requerida.
- En base a las preguntas, en caso de detectarse brechas, corregir aquello que pueda aportar al proceso dentro de los plazos en que ello sea factible.
- Facilitar la interpretación del contrato cuando comience su ejecución por medio de reuniones de trabajo para asegurar un entendimiento común.

La descripción del requerimiento tiene que quedar reflejada claramente en las bases técnicas, en los términos de referencia o en la intención de compra –si es una gran compra de convenio marco- considerando, a lo menos, los aspectos que se describen en los siguientes puntos.

6.3.2.1 Descripción del organismo contratante y sus recursos disponibles.

Es importante que los proveedores conozcan al órgano público contratante en sus aspectos relevantes para el requerimiento en cuestión, entre la información a considerar se encuentran las funciones que realizan, su estructura, su dotación, proyectos estratégicos, entre otros.

Como parte de la descripción del organismo contratante, se deberán indicar los recursos que dispone para la ejecución del proyecto (infraestructura, personal, bienes, documentación, entre otros).

6.3.2.2 Descripción del problema o necesidad que se espera resolver con la contratación.

Con esto se busca transparentar las expectativas del órgano contratante y que los proveedores elaboren propuestas de mejor calidad.

En este punto, indique si las características de los servicios a adquirir permitirán cumplir objetivos mayores, como la interoperabilidad de los sistemas, la portabilidad de las soluciones o el intercambio de información a través de estándares abiertos y de general aceptación por la industria.

En este apartado se deben incluir aspectos normativos que impacten o que deban ser cumplidos con la solución, junto con fechas tope si las hubiera para una correcta ejecución y estimación de recursos.

6.3.2.3 Servicio requerido.

En caso de que el contrato comprenda más de una prestación (soluciones integrales), hay que indicarlo todas con claridad.

Es importante declarar el modelo de servicio, planes de prueba, perfiles y conocimientos necesarios, condiciones de aceptación y rechazo, y el modelo de implementación requerido claramente.

6.3.2.4 Alcance del bien o servicio requerido.

La definición debe incluir a lo menos; cobertura esperada, plazos de ejecución, vinculación (interacción) con otros sistemas y operatoria de trabajo, como por ejemplo etapas de entrega, plataformas, accesos, ambientes, permisos y periodicidad de reportes que incluya avances, riesgos y mitigación de estos.

Es importante informar los hitos de entrega considerados en la compra, en particular cuando estos son muy exigentes pudiendo repercutir en mayores riesgos, en precios más altos a los que se acostumbra en el mercado o en el desincentivo de participar cuando no resultan realistas.

Para los casos de desarrollo o mantenimiento de software es importante considerar en forma detallada aspectos tales como:

- Propiedad del desarrollo y licencias asociadas.
- Los perfiles de quienes realizarán el proyecto.
- Horas y horarios de trabajo. ¹
- Trabajos fuera de horario laboral. ²
- Acreditación y experiencia del equipo propuesto por el proveedor.
- Mecanismo de reemplazo de los miembros del equipo.
- Equipo interno que participará en cada una de las etapas del proyecto.

¹ Cuando la modalidad de compra no indique lo contrario y su uso dependerá de la modalidad de compra.

² Ídem 1.

- Impacto en la organización como por ejemplo áreas de backoffice o de atención a usuarios.
- Planes de puesta en producción, plan de pruebas, carta del gantt del proyecto.
- La documentación mínima entregable para realizar mantenciones del software, junto con las capacitaciones requeridas para un correcto traspaso funcional y operativo.
- Cuando se trate del desarrollo de un nuevo software, la solución solicitada deberá respetar los principios de neutralidad tecnológica.

6.3.2.5 Acuerdos de nivel de servicio (SLA) definidos.

Los SLA constituyen cláusulas fundamentales para la ejecución del contrato, por tratarse de compromisos exigibles, medibles y demostrables. En este ámbito es imprescindible que el organismo establezca cómo espera que sea el funcionamiento del desarrollo en régimen, cuánto tiempo exigirá de recuperación ante fallas, copias de seguridad, procedimientos de seguridad, horarios de operación, entre otros.

6.3.2.6 Principales restricciones técnicas y normativas.

Es importante que el requerimiento indique las principales restricciones técnicas y normativas que afectan al proyecto, para que los proveedores elaboren sus ofertas considerando todos estos antecedentes. Se sugiere revisar cuáles son las normas y estándares técnicos vigentes.

6.3.2.7 Sistemas complementarios.

Indique si el proyecto a contratar incide en otros sistemas utilizados en la institución o fuera de ésta, para que las ofertas incluyan acciones de integración -si son necesarias-, proyecten eventuales riesgos y puedan considerar medidas al respecto.

Adicionalmente se debe indicar si el nuevo sistema se debe comunicar con otros sistemas fuera de la institución para asegurar la correcta implementación de estas comunicaciones, junto con analizar si se requieren migraciones de información que pueden generar tiempos y costos adicionales.

6.3.2.8 Presupuesto estimado o disponible.

Es útil dar a conocer el presupuesto estimado o disponible, para que el proveedor proyecte su margen de utilidades y pueda determinar los recursos que comprometerá en su propuesta.

Se recomienda que dicho presupuesto tenga presente cómo abordar cambios, crecimientos y desviaciones que pueda experimentar el proyecto, pudiendo aumentarse el contrato hasta en un 30% del monto originalmente pactado, de conformidad con la normativa de compras públicas.

Asimismo, a fin de ampliar el número de oferentes puede ser útil no restringir las ofertas a una moneda determinada o, a lo menos, no exclusivamente a la moneda de curso local (pesos chilenos).

6.3.2.9 Cubicación.

Este punto está directamente relacionado con el presupuesto estimado o disponible. Como una herramienta de apoyo para la definición de la solicitud, particularmente en el desarrollo o contratación de software como servicio, podemos considerar los siguientes puntos:

- El costo estimado del proyecto a contratar, tomando en cuenta la demanda estimada del servicio.
- De ser posible y cuando sea el caso, estimar lo más preciso posible las horas de desarrollo que se requieren para la ejecución del servicio.
- Identificar en detalle las distintas actividades asociadas y sus plazos, para poder determinar los recursos involucrados en cada una de ellas.
- Asignar los costos respectivos.
- Considerar con particular atención las posibles desviaciones del proyecto dentro de esta cubicación referencial, incluyendo estimación de demanda elástica (SaaS) y posible crecimiento de los recursos utilizados (sobreconsumo SaaS o mantenciones evolutivas) y considerando que los costos podrían variar mes a mes. Asimismo, se sugiere contemplar expresamente en las bases de licitación las condiciones bajo las cuales aplica dicho sobreconsumo, cómo y quién debe aprobarlo.
- Revisar si la cubicación está alineada con el presupuesto. En caso contrario, se deberá revisar el proyecto para adecuarlo a la disponibilidad presupuestaria.
- Es importante considerar que los desarrollos se pueden realizar con metodologías ágiles que consideren un desarrollo iterativo e incremental.

6.3.3 Formalización del requerimiento

Resulta preciso elaborar un documento que formalice el requerimiento técnico, debiendo incluirse en él, a lo menos, las ideas centrales de la estrategia, los bienes o servicios a contratar, los plazos y otros costos vinculados al proceso y las principales etapas que demandará el proyecto.

Como parte de esta formalización se deben incluir los recursos internos asignados (del solicitante) para asegurar el buen funcionamiento del proyecto y las etapas de puesta en producción, junto con los hitos de pago.

6.3.4 Criterios de selección.

Los criterios mínimos por incluir al momento de solicitar un requerimiento, y según el producto o servicio solicitado, son:

- Experiencia en rubro, que podrá ser demostrada a través de la experiencia de los miembros del equipo de trabajo propuesto, solicitando cuando sea el caso, por ejemplo, un mínimo de proyectos con su respectivo ámbito en los que hubieran participado. Cabe hacer presente que la experiencia no puede ser establecida como requisito mínimo de participación si no solo como criterio de evaluación, debiendo en su construcción respetar los principios de libre concurrencia e igualdad de los oferentes.
- Garantía de producto o servicio, para el caso de servicio se debe considerar un plazo mínimo de 3 meses posterior a la implementación.
- Certificaciones del oferente, que tengan relación con el producto o servicio solicitado.
- Calidad de la oferta, considerando completitud y servicios adicionales ofrecidos.

- Puntaje del oferente en el Comportamiento Contractual en el Registro de Proveedores, este criterio debe tener una ponderación ajustada que evite la discriminación de proveedores que están entrando en el mundo público.
- De preferencia contratar proveedores que se encuentren en el Registro de proveedores, y así asegurar sin burocracia el cumplimiento de los criterios legales mínimos. Cabe hacer presente que la necesidad de inscripción en el registro de proveedores solo puede ser exigida como un requisito para contratar con la administración mas no como un requisito de participación en los procedimientos licitatorios.
- Finalmente, luego comprobar que todos los criterios especificados en la licitación (u otro mecanismo de compra), se debe seleccionar al oferente que tenga las condiciones más ventajosas para el servicio.

En este punto, es importante explicitar la tabla de cálculo del cumplimiento de los criterios de evaluación, puesto que permite determinar si existen ambigüedades o criterios que deban ser corregidos antes de la publicación de la licitación.

7 PAUTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRA

7.1 Convenio Marco

Tal como se muestra al inicio de esta Directiva, existen varios Convenios Marco para la adquisición de tecnología, los que tienen una vigencia determinada, rubros específicos y topes de compra mínimos y máximos.

En principio, los productos o servicios que se encuentren disponibles en la tienda electrónica de convenio marco pueden adquirirse directamente. Sin perjuicio de lo anterior cuando el monto de dicha contratación supera 1.000 UTM, la normativa de compras públicas exige que se realice un proceso competitivo de **Gran Compra**, es decir, es necesario que el organismo público comunique su intención de compra a través del sistema www.mercadopublico.cl, a todos los proveedores del Convenio Marco adjudicado en la categoría del servicio requerido, con el objeto de que puedan competir y presentar mejoras a sus ofertas.

A partir de las propuestas recibidas, el órgano público confecciona un cuadro comparativo y selecciona aquella más conveniente, de acuerdo con los criterios de evaluación aplicables.

En particular, para el procedimiento de Gran Compra de Convenio Marco, se sugiere:

- Conocer el alcance del Convenio Marco, para incluir correctamente en la intención de compra, los servicios adjudicados en él.
- Señalar claramente el requerimiento en la intención de compra. Para definirlo, se sugiere seguir los lineamientos de esta Directiva.
- Considerar que las Grandes Compras son un proceso competitivo que se realiza dentro de un Convenio Marco, por lo que solo pueden participar los proveedores adjudicados en el convenio o categoría del convenio marco respectivo, debiendo sus condiciones ajustarse a las establecidas en las bases de este.
- Utilizar como criterios de evaluación únicamente los establecidos en las Bases de Licitación del Convenio Marco respectivo, sean todos o algunos de ellos. No se pueden utilizar criterios nuevos, distintos a los establecidos por la Dirección ChileCompra en las bases.
- Debe tenerse presente que, si se requiere considerar algún requisito técnico mínimo para las ofertas que reciba, en atención a condiciones específicas de la entrega de productos -como, pruebas en equipos específicos, demostración de certificaciones u

otros-, debe establecerse como requisito de admisibilidad y no como un nuevo criterio de evaluación, ya que esto último no se permite.

- Del mismo modo, en las intenciones de compra de grandes compras no pueden requerirse marcas específicas, de acuerdo con lo resuelto por la jurisprudencia de la Contraloría General de la República. (Dictamen N°7.505 de 2019 entre otros).
- Suscribir un acuerdo complementario con el proveedor seleccionado, en los términos señalados en las Bases de Licitación del Convenio Marco respectivo, con el objeto de detallar exclusivamente los aspectos particulares tales como las etapas y plazos de implementación, los niveles de servicio, las medidas de seguridad y las garantías, y todos aquellos aspectos que no se encuentran abordados en el Convenio Marco.

7.2 En las licitaciones públicas y privadas

Se recomienda considerar las siguientes pautas para redactar las bases administrativas y técnicas:

7.2.1 Bases administrativas

- Redactar bases administrativas breves y claras, simplificando requisitos y evitando definiciones que restrinjan la participación de oferentes.
- Para los productos o servicios en que se encuentran disponibles las bases tipo se recomienda su uso, para el caso de tecnología actualmente se encuentran disponibles las bases tipo de Cloud computing, Data Center, Desarrollo y mantención de software y Arriendo de impresoras y Arriendo de computadores.
- Elaborar bases administrativas tipo si el proceso de compras resulta más bien estándar y se proyecta repetirlo en términos similares, considerando las particularidades de la compra en cuestión.
- Incluir una instancia de preguntas y respuestas abierta para propiciar una mejor comunicación con los proveedores, frente a las dudas que se presenten.
- Para determinar los criterios de evaluación se recomiendan considerar a lo menos aquellos se detallan:
 - La calidad de la propuesta (*Por ej. plazos, garantías, niveles de servicio, etc.*).
 - La calidad técnica de la solución ofrecida.
 - Para el desarrollo de software, evaluar la experiencia del equipo de trabajo, en especial del jefe de Proyecto.
 - El precio.
- Establecer plazos realistas para recibir ofertas, para formular preguntas y responderlas, para evaluar y, sobre todo, para ejecutar el contrato.
- No exigir instrumentos de garantía específicos. Basta con que la garantía sea a la vista y de carácter irrevocable, que asegure el pago de manera rápida y efectiva, cumpla con el monto, plazo de vigencia, glosa –si procede-, y la moneda o unidad que señalen las bases.
- Privilegiar el contrato de proveedores con acreditación vigente en el Registro de Proveedores del Estado, ya que esto es suficiente para acreditar gran parte de la documentación administrativa relativa a la habilidad para contratar con el Estado, de modo que no hay que pedir documentos adicionales para comprobarlo.
- Considerar la posible participación de proveedores extranjeros flexibilizando las licitaciones y sus bases a la posibilidad cierta de permitir la competencia en igualdad de condiciones. En estos casos es el comprador quien debe recoger los antecedentes presentados por proveedores extranjeros.
- Establecer multas proporcionales a la gravedad del incumplimiento, fijando un tope máximo para su aplicación. Además, en las bases se debe incluir un procedimiento para aplicarlas, que contemple siempre la posibilidad de descargos por parte del proveedor. Finalmente, dicte una resolución fundada para aplicar las multas, contra la que proceden los recursos administrativos dispuestos en la Ley N°19.880.

- Contemplar la posibilidad de modificar el contrato, ya que en proyectos complejos pueden aparecer requerimientos no dimensionados inicialmente, pero necesarios para la continuación del proyecto. Como las modificaciones no pueden contravenir la estricta sujeción a las bases y la igualdad de los oferentes, fije qué tipos de cambios son aceptables y en qué porcentaje máximo podrá modificar a través de un contrato complementario o un control de cambios. En el caso de montos, no podrá exceder el original en más de 30%.
- Dependiendo del tipo de proyecto a realizar, se deben considerar la vulnerabilidad a la se puede exponer el contratante, por lo tanto, se deben incluir todas las cláusulas necesarias y suficientes que permitan la correcta ejecución del contrato y la continuidad operacional del contratante.
- Por último, en caso de incluir la aplicación de instrumentos de *due diligence*, se recomienda señalar expresamente en las bases de licitación, las consecuencias que derivan de no cumplir con la entrega de información requerida.

7.2.2 Bases técnicas

- Describir clara y completamente el requerimiento. Para ello, se sugiere considerar los antecedentes recabados en la etapa inicial y que se encontrarán en el documento de formulación del requerimiento técnico.
- Establecer claramente y de manera realista, los niveles de servicio esperados (SLA) y su forma de comprobación que aseguren el cumplimiento. En cada caso se deben definir las variables relevantes a modelar a través de indicadores y cada indicador debe tener asociado un estándar mínimo aceptable. Los SLA definen el estándar de servicio que deberá cumplir la solución durante toda la vigencia del contrato, observando referentes nacionales e internacionales.
- Aludir a estándares en vez de solicitar marcas específicas, lugar de procedencia del bien, o descripciones muy detalladas propias de tecnologías o productos concretos. Siempre que se señalen marcas indicar la frase "...o equivalente".
- Evitar que las exigencias técnicas impuestas a los oferentes sean barreras de entrada al proceso. Para ello, considérelas al evaluar y no para admitir una oferta (*Por ej. si se contratan servicios de integración y migración de datos o de pruebas para medir la vulnerabilidad de sus sistemas, el riesgo puede llevar a justificar la exigencia de contratar seguros por daños. Sin embargo, ello puede ser considerado dentro de los criterios de evaluación y no para la admisibilidad de las ofertas*).
- Sin perjuicio de lo anterior, en ciertos contratos complejos, por el nivel de riesgo involucrado, es posible fijar requisitos técnicos de admisibilidad, en la medida que sean objetivos y que no signifiquen arbitrariamente un trato discriminatorio a proveedores. Así, quienes no cumplan satisfactoriamente tales requisitos no pasan a etapas de evaluación de sus ofertas.
- Incluir causales y mecanismos objetivos que permitan ajustar los niveles de servicio en caso de cambios tecnológicos o niveles operacionales, considerablemente distintos a los definidos originalmente, producto de cambios en el entorno.
- Asociar el incumplimiento de los SLA a multas que resulten proporcionadas a la falta (*Por ej. considerar el impacto del incumplimiento en la continuidad de servicio*). Además, según la gravedad o la reiteración del incumplimiento, se recomienda considerarlo para el cobro de la garantía e, incluso, dentro de las causales de término anticipado del contrato.

7.2.3 Criterios económicos

- Se recomienda que los compradores hagan un análisis de costos y beneficios para distintas modalidades de compra (por ejemplo, compra o arriendo).

- Considerar la posibilidad de adquirir servicios con más de un oferente, según la conveniencia de las ofertas, en este caso se recomienda evaluar las líneas de servicios a contratar de forma independiente.
- Facilitar que oferten proveedores del servicio extranjeros y/o fabricantes, permitiéndoles hacerlo en otras monedas, aunque sin generar con ello un trato diferente respecto de los demás oferentes.
- Priorizar criterios económicos asignándoles un puntaje diferente, definiendo mínimos técnicos.

7.2.4 Trato directo

Excepcionalmente existen casos en los que, por la naturaleza de la contratación, hay circunstancias o características del contrato que hacen del todo indispensable acudir al trato directo, en vez de una licitación pública.

En este procedimiento cabe recordar:

- Fundar el trato directo exclusivamente en alguna de las causales señaladas en la Ley de Compras y su Reglamento.
- Acreditar la causal con antecedentes que demuestren la concurrencia de todos sus elementos. No basta con mencionarla en el acto administrativo que autoriza el procedimiento.
- Si se invoca como causal que la contratación sólo puede realizarse con proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros, se debe solicitar la documentación que lo demuestre (Por ej. la inscripción de la obra en el registro respectivo; copia del contrato de distribución suscrito entre el proveedor del Servicio y la empresa titular de los derechos; u otra similar).
- Cuando la causal sea que el contrato es una reposición o complementación de servicios accesorios, o la renovación de éstos, se debe justificar en razones objetivas de compatibilidad técnica con los sistemas o infraestructura actual de la Entidad, a través de algún informe.

8 PAUTAS PARA LA GESTIÓN DEL CONTRATO

8.1 Sobre el pago

El pago de los bienes y servicios debe ser efectuados a través de los mecanismos provisto por la Tesorería General de la República, de acuerdo con la ley de pago oportuno. La recepción conforme deberá ser acreditada por la Entidad que hubiere efectuado el requerimiento.

Para profundizar en más recomendaciones sobre el pago, se recomienda revisar la directiva N° 23 "ORIENTACIONES SOBRE EL PAGO OPORTUNO A PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA".

Es útil considerar que los pagos eventualmente pueden realizarse a proveedores internacionales que resulten adjudicados, ante lo que se debe indicar cómo se abordarían pagos a través de transferencias al extranjero y qué pasa si hay costos o impuestos adicionales, por lo que las bases no deberían dificultar su materialización a través de reglas que solo puedan aplicarse a proveedores nacionales.

8.2 **Contrato modular**

Un contrato modular considera la entrega de los productos y servicios objeto del contrato por etapas, definiendo hitos de entrega y sus respectivos hitos de pago.

Adicionalmente, cuando un contrato tecnológico incluye más de una prestación contractual, no siempre se ejecutan simultáneamente (*Por ej. Software configurable*). Cada prestación o servicio puede tener plazos diferentes, además de exigencias técnicas y SLA propios.

Por ello, se recomienda redactar los contratos separando las cláusulas en distintas secciones, o bien permitir la referencia a los contratos estándar de los servicios que se oferten. Sin ese orden es más difícil interpretar el contrato e implementarlo, por lo que la estructura modular es importante para facilitar la gestión del contrato.

Se sugieren dos grandes secciones:

8.2.1 **Condiciones generales**

Incluye todas aquellas cláusulas esenciales y de carácter general, que abordan la totalidad del proyecto. (Por ej. individualización de las partes, personería, objeto del contrato, precio, vigencia, garantías, término anticipado, cláusulas de propiedad intelectual, cláusulas de confidencialidad, encargado del contrato, legislación aplicable y jurisdicción, entre otras).

Se recomienda tener especial cuidado al redactar el objeto del contrato y no omitirlo de las condiciones generales, incluso aunque después detalle los servicios en los respectivos anexos.

8.2.2 **Anexos del contrato**

Redacte el detalle de cada prestación, separadamente, a partir de anexos. De esta forma el contrato se ordena con más claridad, ya que es posible reunir en un documento las cláusulas específicas de una prestación determinada (*Por ej. la descripción del objeto, las etapas y plazos de ejecución, los plazos y pagos parciales, los SLA, las multas específicas, la carta Gantt, los diagramas, entre otros*).

8.3 **CLÁUSULAS A CONSIDERAR**

Dada la complejidad de este tipo de contratos se deberán incluir cláusulas que permitan asegurar el fiel cumplimiento de este. Para ello, se sugieren las siguientes cláusulas:

8.3.1 **Confidencialidad, protección y conservación de datos**

Para los efectos del presente contrato, se entenderá por "Información Confidencial" a toda información, sea completa o parcial, verbal o escrita, independiente del medio en que conste o se transmita, que las partes reciban la una de la otra y que sea designada como tal.

La Información Confidencial será mantenida en estricta reserva por las partes, quienes deberán mantener la debida confidencialidad de los datos, bases de datos, documentos y a todos los archivos informáticos a que tenga acceso con motivo del presente contrato, quedándole expresamente prohibido divulgarlos, publicarlos, fotocopiarlos, copiarlos o distribuirlos a terceros extraños a este contrato o hacer cualquier uso indebido de ellos.

Estas informaciones y datos sólo podrán ser revelados por instrucción de la parte divulgadora.

No se considerará Información Confidencial (1) la información que llegue a ser de dominio público sin que medie un incumplimiento de este contrato, (2) la información que la parte receptora reciba lícitamente de otra fuente sin una obligación de confidencialidad, (3) la información que se desarrolle de manera independiente, o (4) la información que constituya un comentario o sugerencia ofrecida voluntariamente acerca del negocio, los productos o servicios de la otra parte.

El proveedor guardará especial atención y se obliga a mantener la confidencialidad de los datos a que pueda tener acceso en virtud del presente contrato. En este sentido, el proveedor no podrá recolectar, almacenar, transferir, transmitir, comunicar, tratar, ceder o usar, de cualquier forma, los datos indicados anteriormente, salvo que dichas acciones sean necesarias para el cumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente contrato y/o que medie una autorización escrita por parte del representante legal del órgano contratante.

En ningún caso se entenderá que el proveedor tiene algún derecho sobre datos personales que se le han entregado, ni se entenderá que su titular ha prestado su consentimiento para dicho tratamiento.

El proveedor adoptará todas las medidas conducentes a resguardar la confidencialidad de la información por parte de su personal, incluyendo profesionales, consultores, contratistas o demás personas que deban tomar, hayan tomado o tengan conocimiento de la Información Confidencial del órgano contratante.

Los consultores y personal dependiente del proveedor, que de una u otra manera se hayan vinculado a la ejecución de los servicios contratados, en cualquiera de sus etapas, deberán guardar confidencialidad de la misma forma aplicable al proveedor.

Toda la Información Confidencial (incluyendo las copias tangibles y la almacenada por medios electrónicos y/o cualquier otro medio) proporcionada por el órgano contratante será devuelta a éste dentro de los 30 días corridos contados desde la recepción de un requerimiento escrito por el órgano contratante. Para dichos efectos, el proveedor entregará al órgano comprador todos los materiales que contengan o representen la Información Confidencial recibida. Hecho lo anterior, el proveedor no podrá mantener ninguna Información Confidencial del órgano contratante en su poder, debiendo eliminar de forma irreversible cualquier copia de dicha información que disponga en sus registros lógicos y físicos.

En todo momento durante el periodo de vigencia del contrato, el órgano comprador tendrá el derecho de acceder a sus datos almacenados, así como tendrá también la capacidad de extraerlos, a su cuenta y riesgo. El proveedor conservará los datos de la entidad almacenados en éste, en una cuenta con funcionalidad limitada durante los 60 días siguientes a la expiración o terminación del contrato, de tal modo que la entidad pueda extraer los datos. Una vez que finalice el periodo de conservación de 60 días, el proveedor deshabilitará la cuenta del órgano comprador y eliminará sus datos.

8.3.2 Seguridad de la información.

"El proveedor deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean efectivas para efectos de evitar que la información del órgano contratante sea accedida por terceros no autorizados.

Lo anterior se extiende, además, a las comunicaciones electrónicas de dicha información entre el proveedor y el órgano comprador.

En tal caso, el proveedor deberá emplear las medidas seguridad que sean necesarias y adecuadas para que estas comunicaciones no sean interceptadas.

Para lo anterior, seguirá los estándares de seguridad establecidos en el decreto N°83, de 2004, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos, o aquella norma que lo reemplace”.

8.3.3 Notificación de incidentes de seguridad

Si el Proveedor tuviese conocimiento de cualquier acceso ilícito a los datos de la entidad y sus datos de soporte, almacenados en sus equipos o instalaciones, o tuviese conocimiento de un acceso no autorizado a dichos equipos o instalaciones y, tuviera como resultado la pérdida, revelación o alteración de los datos de la entidad (en adelante cada uno un "Incidente de Seguridad"), el proveedor deberá sin demora (1) notificar el Incidente de Seguridad al órgano comprador; (2) investigar el Incidente de Seguridad y proporcionar a la entidad información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomar medidas razonables para mitigar los efectos y minimizar los daños resultantes del Incidente de Seguridad.

Las notificaciones de Incidentes de Seguridad se remitirán a uno o más administradores de la entidad a través de cualquier medio que el proveedor seleccione, incluyendo correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva de la entidad asegurarse de que sus administradores mantengan en todo momento datos de contacto exactos y actualizados. La obligación del proveedor de notificar o responder a un Incidente de Seguridad según lo previsto en esta sección no constituye reconocimiento por parte del proveedor en cuanto a incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de Seguridad.

La entidad deberá notificar al proveedor, sin demora, acerca de cualquier posible uso indebido que se haya producido en sus cuentas o credenciales de autenticación, o acerca de cualquier incidente de seguridad relacionado con la prestación de los servicios contractuales.

8.3.4 Fuerza mayor o caso fortuito

Si se presentase una situación de fuerza mayor o caso fortuito en los términos que se encuentra definido por el artículo 45 del Código Civil, el proveedor deberá notificar al órgano contratante inmediatamente y por escrito de dicha situación y sus causas, quedando excusada de cumplir las obligaciones que emanen del presente Contrato, desde el momento de la ocurrencia de la fuerza mayor o caso fortuito hasta la desaparición de esta.

Si la situación de fuerza mayor o caso fortuito se prolongase más allá de lo razonable o previsible, según la naturaleza del bien o servicio comprendido en el Contrato, o fuere evidente que éste ya no podrá cumplirse, el [órgano contratante] estará facultado para resolver el Contrato, conforme las normas de la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso se considerará caso fortuito o causal de fuerza mayor lo siguiente:

(a) El embargo de los bienes del proveedor.

(b) Las acciones que pueda ordenar las autoridades competentes que impidan al proveedor desarrollar su labor por no cumplir con las disposiciones legales o reglamentarias que le correspondan.

(c) La huelga de los trabajadores del proveedor o de alguno de sus contratistas o subcontratistas.

8.3.5 Legislación aplicable y resolución de controversias.

El presente Contrato se rige por las leyes y normas jurídicas de la República de Chile.

Ante cualquier dificultad que se suscite entre las partes de este contrato respecto de la existencia, validez, exigibilidad, resolución, término, interpretación, aplicación, cumplimiento o suscripción del mismo o por cualquier otra razón relacionada con este contrato, las Partes se someterán a la jurisdicción y competencia de los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de XX, comuna de XX.

8.3.6 Medidas para mantener la continuidad del servicio

En caso de término del contrato, anticipado o no, proveedor deberá entregar al órgano comprador la información utilizada en la prestación de los servicios hasta ese momento, de modo de habilitar cualquier solución que éste defina.

Durante el período que media entre la notificación de la terminación y la fecha en que se ésta se hará efectiva, el proveedor deberá prestar toda la colaboración que el órgano contratante le requiera para que este último pueda traspasar a otro prestador la operación del servicio, de manera que se mantenga la continuidad de este, en todo momento.

Adicionalmente, se podrán aplicar todas las medidas tendientes a mantener la continuidad de servicio que deba efectuar el órgano contratante, por cuenta, costo y riesgo del proveedor, previa notificación al mismo y para aquellos casos en que la terminación le sea imputable a este último, de conformidad a las causales establecidas en el contrato.

8.3.7 Protección de Datos Personales

El proveedor se compromete a observar lo establecido en la ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada y demás legislación chilena aplicable, respecto de la protección de datos personales.

En particular, deberá destruir o eliminar los datos de carácter personal o cualquier soporte o documento en que éstos se incorporen, a la finalización del presente contrato o por requerimiento expreso y por escrito del órgano comprador.

Las obligaciones derivadas de la presente estipulación se extinguirán en el momento en que los datos de carácter personal hayan sido completamente borrados o eliminados del equipo de almacenamiento de datos o de algún modo, destruidos o convertidos en inaccesibles.

El proveedor se compromete a adoptar, actualizar y mantener las medidas organizativas y técnicas que estime necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, impidiendo cualquier alteración, pérdida, tratamiento, procesamiento o acceso no autorizado. Esta obligación se desarrollará de conformidad con el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que estén expuestos ya sea que provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

8.3.8 **Tratamiento de datos personales por Mandato**

Por la presente disposición se encarga al proveedor el efectuar tratamiento de datos personales, por cuenta del órgano contratante.

Dicho mandato tiene por objeto [indicar la finalidad del mandato] y recae sobre los siguientes tipos de datos personales: [indicar los tipos de datos personales que se utilizarán]

El tratamiento durará exclusivamente durante la vigencia del presente contrato o hasta cumplir la finalidad del encargo, si ello ocurriera antes. Ocurrido cualquiera de los casos mencionados precedentemente, el proveedor deberá realizar la devolución de los datos y su eliminación efectiva.

Por último, queda expresamente prohibido el uso de dichos datos personales para fines distintos a los indicados en esta cláusula, quedando además expresamente prohibida su comunicación a terceros.

8.3.9 **Uso de los datos de la entidad pública**

Los datos de la entidad se utilizarán únicamente para prestar al órgano comprador los servicios contratados, incluyendo finalidades compatibles con la prestación de dichos servicios.

El proveedor no utilizará los datos de la entidad —ni derivará información de ellos— para finalidades publicitarias o finalidades comerciales similares. Por lo que respecta a las partes, la entidad conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre sus datos.

2°. DÉJESE SIN EFECTO la resolución N°571-B de 2015 que aprueba la Directiva N°24 sobre Instrucciones para la Contratación de Bienes y Servicios Relacionados con Tecnologías de Información.

3°. PUBLÍQUESE en www.chilecompra.cl.

Anótese y Comuníquese y Archívese

**TANIA PERICH IGLESIAS
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

RMZ/MNM/CPC/CSG/LG

Distribución:

- Dirección.
- División Usuarios.
- Fiscalía.
- Archivo.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2037548-dfe902 en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>