



DIRECCIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA

Aprueba bases de licitación pública para el
Convenio Marco para la adquisición de
Agencia de Viajes Corporativos Online y
Asistencia en Viajes

RESOLUCIÓN EXENTA N° 523 -B/

SANTIAGO, 06 de agosto 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, que aprueba su reglamento; el decreto N° 1.407 de 2019, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública; y en las resoluciones N°s 7 y 8, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón y montos en unidades tributarias mensuales.

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 30, letra d), de la ley N° 19.886, ya citada, faculta a la Dirección de Compras y Contratación Pública a suscribir Convenios Marco.
2. Que existe la necesidad de los organismos afectos a la ley N° 19.886 de contar con un convenio marco para la adquisición de adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes en la tienda electrónica de convenios marco, herramienta dispuesta por esta Dirección para que los organismos públicos puedan adquirir productos.
3. Que, actualmente se encuentra vigente el Convenio Marco de “Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales”, ID N° 2239-13-LP14, cuya adjudicación fue aprobada mediante la resolución N° 9, de 2015, de esta Dirección, tomada razón con fecha 6 de abril de 2015.
4. Que se requiere realizar las gestiones correspondientes para efectuar un nuevo procedimiento licitatorio de convenio marco para la adquisición de los servicios señalados en el considerando precedente.
5. Que, en atención a lo anterior, se ha definido que las adquisiciones que se realicen en este Convenio Marco deberán ser por hasta un monto máximo de 1.000 UTM. No existe un monto mínimo por contrato para las transacciones efectuadas a través de este convenio.

6. Que, se realizaron tres RFI o consultas al mercado bajo las referencias **3233-5-RF20, 3233-6-RF20 y 3233-7-RF20**, publicadas entre el 27 de mayo de 2020 y el 26-06-2020, en el marco de la investigación de mercado para el nuevo Convenio Marco de Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales, en donde la Dirección de Compras y Contratación Pública consultó a los proveedores de las industrias de aerolíneas, agencias de viaje, online booking tool y gestores de viajes corporativos.

RESUELVO:

- 1.- **APRUÉBENSE** las bases de licitación pública de Convenio Marco para la adquisición de “Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales y Asistencia en Viajes”, con sus Anexos **N° 1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10, 11, 12, 13 y 14** cuyo texto se transcribe a continuación:

**BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DE CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN
DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES**

1. Antecedentes Administrativos

Nombre Adquisición	Convenio Marco para la adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes
Descripción	La Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante “DCCP” o “ChileCompra”, de acuerdo con las atribuciones que le confiere la ley N° 19.886, artículo 30, letra d), llama a Licitación Pública, a través de la suscripción de Convenios Marco, para la adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes
Tipo de Adquisición	Licitación Pública mayor a 5.000 UTM.
Tipo de Convocatoria	Abierta.
Tipo de Adjudicación	Adjudicación múltiple sin emisión de orden de compra.
Moneda	Pesos
Etapas del Proceso de Apertura	Una Etapa.
Opciones de pago	Transferencia electrónica.
Publicidad de las Ofertas Técnicas	SI

2. Antecedentes Básicos del organismo licitante

Razón Social	Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP o Dirección ChileCompra)
Unidad de Compra	División de Compras Colaborativas
R.U.T.	60.808.000-7
Dirección	Monjitas 392, piso 8.

Comuna	Santiago
Región en que se genera la Adquisición	Región Metropolitana de Santiago.

3. Etapas y Plazos

Fecha Inicio de Preguntas	1 día posterior a la fecha de publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl .
Fecha Final de Preguntas	5 días posteriores a la fecha de publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , a las 18:00 horas.
Fecha de Publicación de Respuestas	<p>Dentro de 10 días posteriores a la fecha final de preguntas en el portal www.mercadopublico.cl a las 23:00 horas.</p> <p>En caso de que el número de preguntas que se realicen sea superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100, la DCCP podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 5 días adicionales; • 500, la DCCP podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 10 días adicionales; • 1000, la DCCP podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 15 días adicionales. <p>En cualquiera de los casos anteriores, la nueva fecha de publicación de respuestas será informada en el portal www.mercadopublico.cl, en el ID de la licitación.</p>
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas	<p>25 días posteriores a la fecha de publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl, a las 15:00 horas.</p> <p>Con el objeto de aumentar la participación de oferentes o en el caso de ocurrir alguna de las hipótesis planteadas en el acápite “Fecha de Publicación de Respuestas”, que aumenten el plazo de publicación de respuestas, la Dirección ChileCompra podrá extender este plazo por hasta 20 días adicionales, mediante la emisión del correspondiente acto administrativo totalmente tramitado, el cual deberá publicarse oportunamente en el portal www.mercadopublico.cl.</p>
Fecha de Acto de Apertura	El mismo día en que se produzca el cierre de recepción de ofertas, a las 15:30 horas en el portal www.mercadopublico.cl

Fecha de Adjudicación	Dentro de los 20 días posteriores a la fecha del Acto de Apertura de ofertas en el portal www.mercadopublico.cl Si por causas no imputables a la DCCP, las que serán oportunamente informadas, no se puede cumplir con la fecha indicada, la DCCP publicará una nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl
Consideración	Los plazos en días establecidos en la presente cláusula 3, “Etapas y Plazos”, son en días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los sábados, domingos y festivos.

4. Instancia de preguntas, respuestas y modificaciones a las bases

4.1 Preguntas y Respuestas

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos señalados en la cláusula 3, “Etapas y Plazos”, de las presentes bases.

Las preguntas deberán formularse a través del Sistema www.mercadopublico.cl. La DCCP pondrá las referidas preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar al autor de las preguntas, dentro del plazo señalado en la referida cláusula 3.

4.2 Modificaciones a las bases

La DCCP podrá modificar las bases y sus Anexos, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo serán informadas a través del sitio web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases y estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, se establecerá un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, a fin de que los potenciales oferentes puedan adecuar sus ofertas.

Asimismo, dependiendo de la complejidad y alcance de las modificaciones, esta Dirección podrá fijar una nueva instancia de preguntas y respuestas. Podrá también, en complemento de lo anterior, adjuntar un nuevo video informativo, en la fecha y horario que oportunamente se informe en el sitio www.mercadopublico.cl, bajo el ID de la licitación.

5. Requisitos Mínimos para Participar de la Oferta

- a) No haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos últimos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la ley N° 19.886.
- b) No haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a la medida dispuesta en la letra d) del artículo 26 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.
- c) No ser funcionario directivo de la Dirección ChileCompra ni de la respectiva entidad compradora; o una persona unida a aquél por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575; o una sociedad de personas de las que aquél o ésta formen parte; o una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquélla o ésta sea accionista; o una sociedad anónima abierta en que aquél o ésta sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital; o un gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
- d) Tratándose exclusivamente de una persona jurídica, no haber sido condenada conforme a la ley N° 20.393 a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado, mientras esta pena esté vigente.

A fin de acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, los oferentes deberán presentar una "Declaración jurada de requisitos para ofertar", la cual será generada completamente en línea a través de www.mercadopublico.cl en el módulo de presentación de las ofertas. Sin perjuicio de que la Dirección ChileCompra podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

Unión Temporal de Proveedores (UTP):

Los oferentes deberán contestar obligatoria y específicamente "Sí" o "No" a la siguiente pregunta disponible en la plataforma electrónica de Convenio Marco "Mis Condiciones Comerciales para Convenio Marco": *"¿La oferta es presentada por una Unión Temporal de Proveedores?"*.

Cuando la respuesta a esta pregunta sea "NO", los anexos N°2 y N°4 no deberán ser presentados.

Cuando la respuesta a esta pregunta sea “SI”, esto es, tratándose exclusivamente de propuestas realizadas por Uniones Temporales de Proveedores (UTP), se deberá presentar obligatoriamente la siguiente documentación en su totalidad, en caso contrario, ésta no será sujeta a aclaración y la oferta será declarada **inadmisible**:

Anexo N°2: Declaración jurada sin conflictos de interés (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través de la “Declaración jurada de requisitos para ofertar” electrónica presentada junto a la oferta.

Anexo N°4: Declaración prácticas antisindicales (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través de la “Declaración jurada de requisitos para ofertar” electrónica presentada junto a la oferta.

Todos los Anexos deben ser firmados por la persona natural respectiva y/o por el representante legal de la persona jurídica según corresponda.

Las ofertas presentadas por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberán contar con un apoderado.

En caso de que los antecedentes administrativos solicitados en esta sección no sean entregados y/o completados en forma correcta y oportuna, se desestimará la propuesta, no será evaluada y será declarada **inadmisible**.

6. Instrucciones para la Presentación de Ofertas

Los oferentes deberán presentar su oferta a través de su cuenta en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

En los anexos que forman parte de la oferta se debe identificar correctamente al proveedor oferente, sea persona natural, persona jurídica o UTP, debiendo existir coincidencia entre los datos de identificación del oferente que consten en la cuenta de usuario del Sistema de Información, por un lado, y los datos de identificación del oferente que consten en los respectivos anexos, por otro. En caso de existir discordancia de identidad, la respectiva oferta será declarada inadmisibles.

Asimismo, los anexos que forman parte de la oferta deben ser suscritos por quien tenga facultades de representación del proveedor, sea esta persona natural, jurídica o UTP.

6.1 Anexos Administrativos.

Todos los oferentes deberán contestar obligatoriamente “Si” o “No” a la siguiente pregunta: **“¿Yo o mi representada registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años?”**, la que se encuentra en la sección “Garantías Generales” a través de la plataforma electrónica de Convenio Marco “Mis Condiciones Comerciales para Convenio Marco”.

Unión Temporal de Proveedores (UTP):

Los oferentes deberán contestar obligatoria y específicamente “**SÍ**” o “**NO**” a la siguiente pregunta disponible en la plataforma electrónica de Convenio Marco “Mis Condiciones Comerciales para Convenio Marco”: **“¿La oferta es presentada por una Unión Temporal de Proveedores?”**.

Cuando la respuesta a esta pregunta sea “**NO**”, los anexos N°1 y N°3 no deberán ser presentados.

Cuando la respuesta a esta pregunta sea “**SÍ**”, esto es, tratándose exclusivamente de propuestas realizadas por Uniones Temporales de Proveedores (UTP), se deberá presentar obligatoriamente la siguiente documentación en su totalidad, en caso contrario, ésta no será sujeta a aclaración y la oferta será declarada **inadmisible**:

Anexo N°1: Declaración jurada sin deudas previsionales (UTP): debe ser entregado por cada integrante UTP, con salvedad del apoderado UTP quien realiza la declaración a través del BackOffice del Proveedor.

Anexo N°3: Declaración para UTP: Debe ser completado exclusivamente por apoderado UTP y adjuntado a la oferta de la UTP.

Todos los Anexos deben ser firmados por la persona natural respectiva y/o por el representante legal de la persona jurídica según corresponda.

Las ofertas presentadas por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberán contar con un apoderado.

En caso de que los antecedentes administrativos solicitados en esta sección no sean entregados y/o completados en forma correcta y oportuna, se desestimaré la propuesta, no será evaluada y será declarada **inadmisible**.

Todos los oferentes deben declarar en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario de Convenio Marco) - Paso 1 “Condiciones Generales”, lo siguiente:

Sección “Garantías Generales”:

- Rut del oferente
- Razón Social del oferente
- Nombre del representante legal
- Correo electrónico del representante legal
- Número telefónico del representante legal
- Nombre del coordinador
- Correo electrónico del coordinador
- Número telefónico del coordinador
- País de origen

- Comuna de origen
- Indicar si acepta que el correo electrónico del coordinador sea el medio para recibir notificaciones

Sección “Condiciones Regionales para los Productos”:

- Nombre de la persona de contacto para la región
- Correo electrónico de contacto
- Número de teléfono de contacto para cada región

6.2 Anexos Técnicos

6.2.1. Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online

Todos los proveedores que participen de esta licitación deberán **adjuntar** obligatoriamente a su oferta los siguientes documentos, los que la DCCP se reserva a revisar a fin de determinar la suficiencia de la capacidad técnica declarada por el oferente, versus el estándar requerido conforme a las características del proyecto:

- **Anexo 5 - Autorización de representación:** Los oferentes a la *Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online* de este convenio marco deberán incorporar en su oferta, una autorización para representar el software de búsqueda, comparación de tarifas y gestión de reservas para viajes aéreos corporativos, mediante el Anexo N° 5, el cual debe ser completado y firmado por el software que representa.

En este documento se indica que tanto las componentes que tiene su sistema como la plataforma, cuentan con la licencia para uso.

Tal autorización deberá ser emitida por el fabricante del software, indicando si el oferente a esta licitación corresponde al propio fabricante y/o a un representante oficial o distribuidor autorizado de la marca en Chile.

Al respecto, cabe mencionar, que la oferta será rechazada cuando el software con el que se postula a este proceso no cumpla con las características técnicas y comerciales requeridas en las presente bases.

Esta autorización deberá ser adjuntada por el oferente a la licitación en su oferta, en el apartado de antecedentes técnicos, conforme al formato dispuesto por el **Anexo N°5**, correspondiente a la autorización antes señalada.

En caso de no entregarse dicha autorización esta podrá ser requerida conforme a lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N°19.886. En caso de que, luego de solicitada la aclaración estas no se entregasen, originará que la oferta respectiva no sea considerada y sea declarada inadmisibles.

La DCCP tendrá la facultad de corroborar con el fabricante del software correspondiente la veracidad de tal autorización. En caso de demostrar adulteración de las autorizaciones, se procederá a declarar **Inadmisibles** la oferta completa del proveedor, por incumplimiento grave al Pacto de Integridad. Asimismo, se procederá a realizar el cobro de la garantía de Seriedad de la oferta respectiva.

En caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores UTP, el apoderado de tal unión deberá, indicar en el **Anexo N°3** el integrante de la UTP, al cual deberá considerarse la autorización respectiva, en caso de que el proveedor no sea informado en Anexo N°3, la oferta para la marca respectiva no será considerada y declarada **inadmisibles**.

- **Anexo N° 6 – APIS:** Todos los oferentes que se presenten en este proceso a la *Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online* deberán adjuntar a su oferta en el Anexo N°6 en donde detallan cuáles son las APIS con las que satisfacen los requerimientos de consumo de reportería y otros, definidos por la DCCP en el Anexo N° 7 (apis o plataformas de reportería relativa a pagos, flags incumplimiento de políticas, ahorro vs antelación de la compra, quién realiza la compra por unidad de compra por Organismo Público).

En caso de que el proveedor no indique el/los enlace(s) con el detalle de la documentación acerca de las API'S para la integración de usuarios (**Anexo N° 6**), la oferta para la *Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online* no será considerada y declarada **inadmisibles**.

- **Carta Cliente Corporativo según Anexo N° 9:** Los oferentes a esta categoría deberán entregar junto con su oferta una carta por cada uno de los clientes corporativos que mantiene vigente al momento de publicación de la licitación. Cada una de estas cartas acreditará a un cliente distinto, lo que será contabilizado a efectos de aplicación de la cláusula de desempate.

En caso de no entregarse **las 3 cartas de clientes según lo dispuesto en el Anexo N° 9**, estas podrán ser requerida conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N°19.886. En caso de que, luego de solicitada la aclaración, estas no se entregasen, originará que la oferta respectiva no sea considerada y sea declarada inadmisibles.

- **Rutas ofrecidas (conforme al Anexo N° 11):** Los oferentes a esta categoría deberán entregar junto con su oferta el **Anexo N° 11**, en el que deberán indicar el listado de aerolíneas, rutas e itinerarios disponibles tanto a nivel nacional como internacional.

En caso de que este anexo no sea presentado, la oferta no será evaluada, siendo desestimada del proceso y declarada como inadmisibles.

- **Anexo N° 12: Identificación del Jefe de Proyecto:** Los oferentes a la *Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online*, deberán contar con un especialista o Líder Técnico, capaz de coordinar todo el proceso de integración, así como atender a las dudas y resolución de problemas derivados del proceso. Este Jefe de Proyecto o Líder Técnico deberá estar a cargo de los encargados del proceso de

implementación, esto es, debe ser capaz de coordinar internamente los recursos del oferente. Asimismo, este profesional deberá entregar las respuestas requeridas por la DCCP, dentro de los plazos y formas definidos en las presentes bases.

Este profesional deberá estar disponible para la conformación de mesas técnicas con la Dirección ChileCompra, de frecuencia a lo menos semanal, durante toda la fase posterior a la adjudicación, lo que involucra los procesos de diseño, desarrollo, implementación, soporte de paso a producción, mantenciones correctivas y mantenciones evolutivas.

Estas reuniones deben involucrar a todos los profesionales que se requieran, entre ellos, el desarrollador, el integrador, quien gestione los temas de conectividad, quien resuelva problemas de performance, el encargado de los temas de seguridad y quien configure los aspectos relacionados con la configuración del look and feel y de la parametrización del sistema para la disponibilización de las tarifas conforme a lo dispuesto por la Política de Viajes o Política de Compras (sinónimos a efectos de estas bases de licitación).

Para ello, deberá indicar el Rut, nombre, correo electrónico, teléfono y celular del profesional encargado, en el Anexo N° 12 de las presentes bases de licitación.

En caso de que este anexo no sea presentado, la oferta no será evaluada, siendo desestimada del proceso y declarada como inadmisibles.

- **Certificación bajo norma ISO 27000 o equivalente vigente respecto de los productos y servicios entregados:** El proveedor deberá demostrar que cuenta con un sistema robusto, con controles y mantenciones planificadas.

En caso de que este certificado no sea presentado y/o no se encuentre vigente, esta podrá ser requerida conforme a lo establecido en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N°19.886. En caso de que, luego de solicitada la aclaración, estas no se entregasen, originará que la oferta respectiva no sea considerada y sea declarada inadmisibles.

- **Preguntas técnicas oferentes: Mis Condiciones Comerciales:**

Los oferentes a la *Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online* deberán responder a las siguientes preguntas, disponibles en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario Convenio Marco) – Paso 1 “Condiciones Generales”.

- ¿Cuenta su empresa con Single Sign On y consumo de servicios de reportería API REST respecto de los servicios licitados? (SI/NO). En caso de que su respuesta sea NO, la oferta será declarada inadmisibles, esto es, desestimada y no continuará en evaluación.
- Propuesta de cambio: ¿Cuenta con una Mesa de Ayuda telefónica 24 horas x 7 días a la semana? (SI/NO) . En caso de que su respuesta sea NO, la oferta será declarada inadmisibles, esto es, desestimada y no continuará en evaluación.

- ¿Cuántos usuarios concurrentes soporta la plataforma? Indique por favor un número entero como respuesta. En caso de que su respuesta sea inferior a 500 usuarios, la oferta será declarada inadmisibles, esto es, desestimada y no continuará en evaluación.
- Cantidad de aerolíneas comerciales para viajes domésticos que oferta integrar con la interfaz.
- Propuesta: Cantidad de aerolíneas comerciales para viajes internacionales que oferta integrar con la interfaz. (ENTERO)
- Cantidad de clientes corporativos vigentes al momento de publicación de la licitación.

6.2.2. Categoría Asistencia en viajes

Los oferentes a esta categoría deberán ser capaces de proveer un servicio de asistencia de viajes para traslados aéreos internacionales de los pasajeros vinculados a las diferentes instituciones públicas, en el marco de vuelos comerciales, llevados a cabo como parte del cumplimiento de sus funciones.

Para esto, la DCCP se reserva la facultad de revisar y determinar la validez de los siguientes documentos, de cumplimiento mínimo bajo el carácter de antecedentes básicos, como antecedentes técnicos para la oferta:

- Indique al menos 4 clientes corporativos con los que mantenga un contrato de prestación de servicios vigente. Para esto, los oferentes a esta categoría, deberá completar y adjuntar a su oferta el **Anexo N° 9**, carta que valida existencia de contrato vigente con cliente corporativo.

En caso de que estas cartas clientes (conforme al formato entregado por el Anexo N° 9), no sean presentadas junto con su oferta, la oferta no será evaluada, siendo desestimada del proceso y declarada como inadmisibles.

- **Preguntas técnicas oferentes: Mis Condiciones Comerciales: Los oferentes a la *Categoría Asistencia en Viajes* deberán responder a las siguientes preguntas, disponibles en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario Convenio Marco) – Paso 1 “Condiciones Generales”.**

- ¿Cuenta su empresa con integración Single Sign On y consumo de servicios de reportería API REST para los servicios licitados? (SI/NO). En caso de que su respuesta sea NO, la oferta será declarada inadmisibles, esto es, desestimada y no continuará en evaluación.
- ¿Cuenta con una Mesa de Ayuda telefónica 24 horas x 7 días a la semana? (SI/NO). En caso de que su respuesta sea NO, la oferta será declarada inadmisibles, esto es, desestimada y no continuará en evaluación.

6.3 Anexos Económicos.

La oferta económica del proponente deberá ser incorporada a través de la Plataforma Electrónica de Convenio Marco, botón **“Mis condiciones Comerciales” (Formulario de Convenio Marco) – Paso 2 “Condiciones por producto”**, disponible en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, utilizando para ello las fichas de producto previamente creadas por la DCCP para esta licitación.

Tales precios deberán ser ingresados en pesos chilenos y considerando precios netos (sin impuestos).

Para la categoría de Agencia de Viajes Corporativa Online, deberá ingresar un fee consistente en un valor fijo por transacción, conforme a las definiciones contenidas por el producto estándar requerido por la DCCP, sobre la base de **170.000 transacciones anuales promedio**.

Para la categoría de Asistencia en Viajes Internacionales, deberá ingresar un fee consistente en un valor fijo por cada uno de los seguros de asistencia en viajes licitados, contenidos en cada una de las fichas de servicio disponibilizadas en el Back Office, conforme a las definiciones, cobertura y excepciones contempladas en la descripción de la misma ficha.

Para esto, la DCCP ha estandarizado las condiciones de la prestación a entregar dependiendo de tres variables principalmente, las que son: Edad del pasajero, Destino geográfico y duración del viaje.

El oferente deberá registrarse bajo los requerimientos indicados en la **cláusula 9.5** para el ingreso de los precios solicitados, cumpliendo a cabalidad el formato y forma de ingreso de la información. En caso de no cumplir con aquello, **NO SE SOLICITARÁ ACLARACIÓN de la oferta** y, por consiguiente, será declarada **inadmisible**.

6.4 Observaciones.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal electrónico de compras públicas www.mercadopublico.cl, **en la forma en que se solicita en las presentes bases**, documento que detalla cada una de las etapas e instrucciones necesarias para una correcta presentación de la oferta, el que quedará disponible para los oferentes en el ID de la licitación en www.mercadopublico.cl. Cualquier otro documento que adjunte y que no haya sido solicitado por la DCCP en la oferta por la DCCP no será considerado.

No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases. Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas.

Los oferentes deben constatar que el envío de su oferta a través del portal electrónico de compras públicas haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y Anexos requeridos completados de acuerdo con lo establecido en las presentes bases. Siempre se debe verificar que los archivos que se ingresen contengan efectivamente los Anexos solicitados.

Asimismo, se debe comprobar siempre, después de que se finalice la última etapa de ingreso de la oferta, que se produzca el despliegue automático del “Comprobante de Envío de Oferta” que entrega el sistema, el cual puede ser impreso o grabado por el proponente para su resguardo. En dicho comprobante será posible visualizar los Anexos adjuntos, cuyo contenido es de responsabilidad exclusiva del oferente. Se le recuerda al oferente que verifique que el Comprobante que emite la aplicación se encuentre adjunto como Anexo en su oferta.

La obtención del Comprobante de envío de la Oferta, previamente mencionado, NO es el último paso que debe realizar el oferente para haber completado su proceso de oferta. A continuación, debe presionar, además, el botón de envío de oferta.

El hecho de que el oferente haya obtenido el “Comprobante de Envío de Oferta”, únicamente acreditará el envío de ésta a través del Sistema, pero en ningún caso certificará la integridad o la completitud de la propuesta, lo cual será parte de la evaluación respectiva.

Para la evaluación sólo se considerarán válidas aquellas ofertas ingresadas a través de la plataforma electrónica de Convenio Marco.

7. *Antecedentes legales para poder ser contratado*

Si el oferente es Persona Natural	Inscripción (en estado hábil) en el Registro de Proveedores.	
	Fotocopia de su cédula de identidad.	Acreditar en el Registro de Proveedores
Si el oferente no es Persona Natural	Inscripción (en estado hábil) en el Registro de Proveedores.	
	Certificado de Vigencia del poder del representante legal, con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente o, en los casos en que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante legal del oferente, a la época de presentación de la oferta.	Acreditar en el Registro de Proveedores
	Certificado de Vigencia de la Sociedad con una antigüedad no superior a 60 días	

	<p>corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación o, en los casos en que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la existencia jurídica del oferente.</p> <p>El apoderado de la Unión Temporal de Proveedores deberá tener poder suficiente lo cual deberá constar en los documentos legales que se presenten y que respaldan la constitución de dicha figura, de acuerdo con el artículo 67 bis del reglamento.</p>	
--	--	--

Observaciones

Los antecedentes legales para poder ser contratado, sólo se requerirán respecto del (los) adjudicatario(s) y deberán estar disponibles en el Registro de Proveedores. No se aceptará la entrega de dichos antecedentes mediante la modalidad de soporte papel u otro medio magnético de almacenamiento.

Lo señalado en el párrafo precedente, no resultará aplicable a la garantía de fiel cumplimiento de contrato, la cual deberá ser entregada de forma electrónica, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 19.799 o físicamente en las dependencias de la Dirección de Compras, ubicadas en Monjitas 392, piso 10, dentro de los 20 días hábiles contados desde la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 del reglamento de la ley 19.886. Los contratos tipo contenidos en las presentes bases de licitación de Convenio Marco se entenderán perfeccionados una vez notificada, a través del Sistema de Información, la adjudicación respectiva. Si el respectivo proveedor no entrega la totalidad de los antecedentes requeridos para ser contratado, dentro del plazo fatal de 20 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, dicho proveedor no será habilitado en la tienda electrónica de Convenio Marco en cuanto tal omisión constituirá una causal de término del respectivo contrato, suscrito en los términos expresados en el párrafo anterior.

Observaciones Inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración:

En caso de que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración, en adelante, el "Registro", deberán inscribirse dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación.

Si el respectivo proveedor no se inscribiere en el Registro dentro del plazo indicado, no será habilitado en la tienda electrónica que esta Dirección disponga para que los organismos públicos puedan adquirir productos, en cuanto tal omisión constituirá una causal de término del respectivo contrato.

Tratándose de los adjudicatarios UTP, cada proveedor integrante de la unión temporal deberá inscribirse en el Registro de Proveedores, dentro del plazo de 20 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación.

8. Naturaleza y Monto de las Garantías

8.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

Tipo de Documento	Para garantizar la seriedad de su propuesta, los oferentes deberán entregar cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, y siempre que cumpla con los requisitos dispuestos por el artículo 31 del reglamento de la ley N° 19.886. Como ejemplos de garantías se pueden mencionar los siguientes instrumentos: Boleta de Garantía, Certificado de Fianza a la Vista, Vale Vista o Póliza de Seguro, entre otros.
Beneficiario	Dirección de Compras y Contratación Pública. Rut. N° 60.808.000-7.
Fecha de Vencimiento	Su vigencia deberá superar en 170 días hábiles administrativos la fecha de fecha de publicación de las presentes bases de licitación en el Sistema de Información. En caso de que el proceso de adjudicación experimente demoras, la DCCP podrá solicitar a los oferentes la renovación o prórroga de sus respectivas garantías de seriedad de las ofertas, por el plazo que les indique.
Monto Garantía Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online	\$ 5.000.000.- pesos chilenos (CLP)
Monto Garantía Categoría Asistencia en Viajes internacionales	\$ 1.000.000.- pesos chilenos (CLP)
Glosa	El instrumento deberá incluir una glosa que señale que se otorga para garantizar la seriedad de la oferta, singularizando el respectivo proceso de compra, en los siguientes términos: "Para garantizar la seriedad de la oferta presentada en la licitación pública para el Convenio Marco para la Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes". En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

8.1.1 Entrega y Descripción de la Garantía:

Esta garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma electrónica, de

acuerdo con lo establecido en la Ley N° 19.799 o físicamente, en la Oficina de Partes de esta Dirección, o bien enviarse por correo certificado a Monjitas 392, piso 10, Santiago. El plazo para la recepción de este documento se extenderá hasta antes de la fecha y hora de cierre de presentación de las ofertas. El horario de atención a los oferentes, para estos efectos, será de **lunes a jueves de 09:00 a 16:00 horas y viernes de 09:00 a 14:00 horas**. En los casos en 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.

8.1.2 Devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta

La garantía de seriedad de la oferta entregada por los oferentes que hayan sido adjudicados se le devolverá contra la recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Respecto de los oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o bien hayan sido desestimadas, esto es, aquellas que, siendo evaluadas tanto en su aspecto técnico como económico, no resultaren adjudicadas, la garantía de seriedad de la oferta se devolverá dentro de los 10 días hábiles siguientes a la publicación de los resultados de la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl, en virtud de la cláusula 9.7. En este último caso, las garantías podrán ser retiradas en las dependencias de la Dirección.

Ejecución de la Garantía

Esta garantía se otorgará para caucionar la seriedad de las ofertas y de todas las obligaciones que se imponen al oferente, pudiendo ser ejecutada unilateralmente por la vía administrativa por la DCCP, en caso de no entrega de los antecedentes requeridos de acuerdo con las presentes bases para ser contratado, desistimiento de la oferta dentro del plazo de vigencia establecido en las presentes bases, así como en caso de presentación de una oferta falsa, manifiestamente errónea o inductiva a error, no entrega de la garantía de fiel cumplimiento de contrato, si correspondiese, entre otras. De igual forma, la no inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración dentro de los plazos establecidos en las presentes bases facultará a la DCCP a materializar el cobro de dicha garantía.

8.2 Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato

Tipo de Documento	Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, los oferentes deberán entregar cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, y siempre que cumpla con los requisitos dispuestos por el artículo 68 del reglamento de la ley N° 19.886. Como ejemplos de garantías se pueden mencionar los siguientes instrumentos: Boleta de Garantía, Certificado de Fianza a la Vista, Vale Vista o Póliza de Seguro, entre otros.
Beneficiario	Dirección de Compras y Contratación Pública Rut. N° 60.808.000-7.
Fecha de Vencimiento	60 días hábiles posteriores al término de la vigencia del convenio marco.

Monto Garantía Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online	\$ 10.000.000 pesos chilenos (CLP)
Monto Garantía Categoría Asistencia en Viajes internacionales	\$ 5.000.000 pesos chilenos (CLP)
Glosa	El instrumento deberá incluir una glosa que señale que se otorga para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato de Convenio Marco, singularizando el respectivo proceso de compra, en los siguientes términos: “Para Garantizar el Fiel y Oportuno Cumplimiento de las obligaciones derivadas del Convenio Marco para la Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes y el pago de las obligaciones laborales y sociales del adjudicatario”. En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el Adjudicatario deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

8.2.1 Entrega y Descripción de la Garantía:

Esta garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma electrónica, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799 o físicamente, en la Oficina de Partes de esta Dirección, o bien enviarse por correo certificado a Monjitas 392, piso 10, Santiago, dentro de 20 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la resolución de adjudicación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 68 del reglamento de la ley 19.886.

8.2.2 Reposición, Forma y Oportunidad de Devolución de la Garantía

En caso de cobro de esta garantía derivado del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que impone el Convenio Marco, el proveedor deberá reponer la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza. Mientras el proveedor no reemplace dicha garantía, el mismo permanecerá suspendido de la tienda electrónica dispuesta por la DCCP.

En el caso de que el proveedor no reponga dicha garantía dentro de los 5 días hábiles siguientes contados desde la notificación del cobro de la primera, se procederá en conformidad a lo establecido en las presentes bases, **cláusula 10.14 C), número VI**.

Será responsabilidad del contratado mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento hasta 60 días hábiles después de culminado el convenio marco. Mientras se encuentre vigente el convenio marco, las renovaciones de esta garantía serán de exclusiva responsabilidad del proveedor.

La devolución de esta garantía será realizada una vez que se haya cumplido la fecha de vencimiento de cada una de ellas, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

9. *Requerimientos técnicos, evaluación y adjudicación de las ofertas*

9.1 *Categorías Licitadas*

La Dirección de Compras y Contratación Pública licitará las siguientes categorías y tipos de producto:

CATEGORÍA
Agencia de Viajes Corporativos Online
Asistencia en Viajes internacionales

Respecto del alcance del Convenio:

El objetivo del presente convenio, para la categoría **Agencia de Viajes Corporativos Online**, es la adquisición de una plataforma que permita la comparación instantánea entre las diferentes tarifas de mercado a las que es posible acceder, dadas ciertas condiciones que definen la necesidad del viaje a realizar (origen, destino, fecha de ida y fecha de regreso). Esta plataforma permitirá además una visualización de las tarifas conforme a un orden jerárquico definido por la aplicación de una serie de reglas de negocio, las que en conjunto forman la política de viajes en la que se sostendrá la operación del convenio. Finalmente, esta misma plataforma permitirá obtener trazabilidad de las decisiones de compra de los pasajes aéreos y bloqueo de ancillares relacionados.

Para la categoría **Asistencia en Viajes**, el objetivo del presente Convenio Marco es que los pasajeros que realicen viajes internacionales puedan contar con una plataforma de fácil acceso, vinculada a la interfaz de compra de pasajes o agencia de viajes corporativa online, que les permita acceder un nivel de servicio estandarizado en cuanto a coberturas que lo protejan ante accidentes o enfermedades en general, dependiendo de factores como la edad del pasajero, la duración del viaje o el destino (fuera de Chile), todo además en concordancia con el cumplimiento de los requisitos mínimos de ingreso para los pasajeros a ciertos países, en donde es indispensable contar con un seguro de viajes que aborde los problemas principales a los que se puedan ver expuestos los pasajeros en el extranjero, tales como asistencia legal o por pérdida de documentos, repatriación funeraria o sanitaria o pasaje por regreso anticipado (interrupción del viaje), entre otros.

El presente convenio tiene por alcance compras por montos inferiores a 2500 UTM y para viajes que entre la fecha del pasaje de ida y el de vuelta tenga una diferencia de 364 días. Cualquier compra con otras características queda excluida de la aplicación del convenio y debe adquirirse o contratarse a través del mecanismo de compra que le sea aplicable.

9.2 Requerimientos técnicos por categoría.

9.2.1 Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online:

Esta categoría corresponde a los oferentes capaces de proveer una interfaz entre los distintos actores del mercado, todos proveedores de servicios de traslados aéreos, esto es, venta de pasajes, tanto para destinos domésticos como internacionales, en vuelos comerciales, haciendo posible la comparación de tarifas entre los distintos proveedores con capacidad disponible para un determinado requerimiento de compra de una institución pública, siendo este requerimiento caracterizado por un viaje simple (origen / destino / fecha de salida / fecha de regreso / tipo de pasajero).

La disponibilización de tarifas debe estar configurada sobre la base de la Política de Viajes anexa a estas bases. El ordenamiento de las tarifas (visualización) también debe estar determinado por lo detallado en ese apartado.

La base de datos de los compradores y su relación con los organismos y unidades de compra está contenida en www.mercadopublico.cl, por lo que el software ofrecido deberá operar bajo la modalidad de single sign on con esta plataforma, lo que será especificado en el Anexo N° 11 de las presentes bases de licitación.

El requerimiento incluye la capacidad de generación de reservas de pasajes y emisión de tickets aéreos por parte de la interfaz, los cuales deben estar relacionados a la emisión de órdenes de compra validadas desde la misma plataforma de www.mercadopublico.cl. En caso de ser aplicable (por el momento, instituciones que funcionen bajo la plataforma presupuestaria SIGFE 2) la validación incluirá validación presupuestaria.

Los requisitos de comunicación entre ambas plataformas (www.mercadopublico.cl y plataforma OTA (Online Travel Agency) / OBT (Online Booking Tool) que funcione como Agencia de Viajes Corporativos Online) quedarán especificados en el Anexo Técnico adjunto en estas bases. En dicho apartado se establece qué se hace frente a fallas de la comunicación para evitar la duplicidad de Órdenes de Compra por reintentos o fallas del sistema del lado la plataforma que se integra a www.mercadopublico.cl.

También es necesario que el proveedor que quede adjudicado en esta categoría guarde los registros de las transacciones realizadas, tanto de las exitosas como de las fallidas durante la operatoria.

Otras características indispensables que debe cumplir el software con el que el oferente se presenta a esta categoría, son las siguientes:

- Debe contar con capacidad de procesamiento de datos equivalente a 200.000 transacciones anuales, para un período total del proyecto de 30 meses, prorrogable por 6 meses adicionales. Esta capacidad debe ser equivalente a 1000 solicitudes por día y al menos 500 usuarios concurrentes en plataforma:

Cifras año 2019

972 máximo número de oc emitidas en un día
 382 promedio de oc emitidas por día
 137.684 total de oc emitidas durante el año



- Debe contar con reportería configurable, bajo el esquema de datos entregado por la DCCP, esto es, compatible con nuestras bases de datos, lenguajes, procesos y usabilidades habituales a las compras bajo el esquema de Convenio Marco.
- Las reglas de negocio, tales como la anticipación de la compra o la selección del tipo de cabina por pasajero, sobre las que se disponibilizan las tarifas deben ser parametrizables conforme a los cambios en la legislación o disposiciones emanadas de la DIPRES (Instructivo de Austeridad) u otros.

Ejemplos de cambios posibles en reglas de negocio:

Cambios en reglas de negocio	Cambio	Cambio
Anticipación de la compra (días hábiles)	Aumentar	Disminuir
Selección del tipo de cabina	Cabina económica para viajes internacionales para alta dirección	Cabina ejecutiva para viajes internacionales para funcionarios

- El look and feel de la interfaz debe ser configurable, es decir, debe ser posible un esquema gráfico que contenga colores institucionales, tipografía y el logo de la institución.
- Debe ser capaz de ofrecer cobertura para viajes domésticos con al menos 2 aerolíneas nacionales, siendo el deseable 3 aerolíneas o el equivalente a todos los proveedores del servicio para el mercado doméstico, y al menos tres aerolíneas para todos los destinos internacionales, siempre y cuando existan esta cantidad de proveedores para esas rutas. Esto es, por ejemplo, si para Chile dejase de operar una de las aerolíneas que realiza vuelos comerciales en el ámbito doméstico por causas ajenas al proveedor adjudicado en esta licitación, tales como la quiebra de esa aerolínea, se entenderá

que esta causal es una variante exógena, que no puede ser controlada por el proveedor adjudicado. Lo mismo ocurriría en el caso de que alguna determinada ruta fuese dada de baja comercialmente a nivel de mercado en general, dado que el destino del que se trate pueda ser riesgoso para los viajeros (no se encuentren vigentes las condiciones mínimas que garanticen la seguridad, bienestar e integridad física tanto del pasajero como de la tripulación de la aerolínea que presta el servicio).

- Debe existir acceso completo a los itinerarios existentes, tanto por frecuencia (días a la semana) como por horarios, tanto para épocas de alta como de baja demanda, sin bloqueo de tarifas comerciales para el sector público y disponibilización únicamente dentro del marco de lo permitido por la Política de Viajes definida. Esta condición está referida a la posibilidad de acceder a las tarifas de mercado promocionales disponibles en los sitios web de las aerolíneas y a que las tarifas que disponibilice el proveedor adjudicado en la plataforma no deberán ser especiales para el mercado público ni las disponibles en sitios “espejo” de las aerolíneas, tour operadores, agencias de viaje o proveedores de pasajes aéreos en general.
- Debe existir una diferenciación de los tipos de pasajeros, la que incluya pasajeros de Alta Dirección, invitados de pasajeros de alta dirección, funcionarios e invitados de funcionarios (segregación funcionaria).
- Debe existir una diferenciación del tipo de cabina a la que será posible acceder como pasajero, dependiendo de la segregación funcionaria y política de viajes determinada en las presentes bases de licitación.
- Deberán estar bloqueados los servicios no permitidos, esto es, adicionar ancillaries que no son parte de la tarifa (ver la sección en donde se detallan cuáles son los ancillaries no permitidos), **tales como la acumulación de millas**, pasajes turísticos, arriendo de autos, hospedaje, servicio de taxis, paquetes turísticos y comida a bordo, entre otras condiciones a las que pueda estar sujeta la reserva. Puntualmente, para el caso de la acumulación de millas, la DCCP podrá solicitar durante la operatoria la entrega de un informe al proveedor de la Agencia Corporativa de Traslados Aéreos, en donde se indique el detalle de los pasajeros que solicitaron la acumulación de millas en el counter o en la página web de la aerolínea empleada para el viaje corporativo comprado a través del presente Convenio Marco, con el objeto de realizar las denuncias pertinentes.
- Deberán bloquearse (no mostrarse) las tarifas sin maleta en bodega y cabina para viajes internacionales.
- El proveedor adjudicado deberá cumplir con el estándar de seguridad de los datos e información detallado por la DCCP en las presentes bases.

- Debe considerar que todos los compradores que ingresan a operar la plataforma cuentan con la facultad de realizar la compra.
 - El proveedor de esta categoría debe tener la capacidad de generar enlace dinámico en la reserva emitida (ticket aéreo), en donde se rescate el origen, el destino, la fecha del viaje y el RUT del pasajero. Mediante este enlace se debe direccionar al pasajero a la página en donde se compra la asistencia en viajes para el caso de los viajes fuera de Chile.
- **Sobre el ciclo de venta:**

El software de gestión de traslados aéreos corporativos, es decir, la herramienta que funcionará como interfaz entre el usuario comprador público y la aerolínea o agencia de viaje que vende el pasaje aéreo, tanto para vuelos domésticos o dentro del territorio nacional, como para vuelos internacionales, deberá ser capaz de entregar una solución conforme a los parámetros definidos por la DCCP, dentro de un flujo de proceso como el descrito a continuación:

1. El pasajero o quien realice la compra para el pasajero (persona a la que se realiza la reserva para el pasaje aéreo) ingresa con usuario/login comprador público a través de la plataforma www.mercadopublico.cl a la interfaz de gestión corporativa de traslados aéreos, a través del Convenio Marco de Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales y Asistencia de Viajes.

La persona que realiza la reserva indica el tipo de pasajero. En el caso de que sea más de un pasajero y estos sean de diferente tipo deberá emitir distintas reservas.

2. La persona que realiza la reserva selecciona el lugar de origen del traslado, luego el lugar de destino e indica la fecha en la que se debe realizar el viaje.
3. El comprador debe indicar el tipo de pasajero para el que realiza la reserva, conforme a las definiciones establecidas en la Política de Viajes, adjunta a este documento, así como debiendo ingresar previamente al pasajero en la plataforma de ingreso de pasajeros que la DCCP le indique (para mayor detalle por favor revisar Anexo N° 7 y Anexo N° 10).
4. Dependiendo del tipo de pasajero ingresado por el comprador, el sistema de la Agencia de Viajes Corporativos Online adjudicado deberá mostrar un filtro adicional para el tipo de cabina (conforme a lo establecido por la Política de Viajes adjunta a las bases).
5. A continuación, el sistema del proveedor adjudicado debe desplegar el listado de vuelos posibles (cupos disponibles para ser reservados en los diferentes operadores conectados a la plataforma de la Agencia de Viajes Corporativos Online), conforme a la definición del requerimiento y a la Política de Viajes preestablecida para el tipo de pasajero y destino.

6. El comprador selecciona uno de los vuelos del listado. Esta selección debe calzar con el ordenamiento de vuelos que entrega el sistema conforme a la Política de Compras. Por ejemplo, para un pasajero que no pertenezca a la alta dirección, la selección corresponderá a la alternativa más económica.
7. En caso contrario, es decir, que se seleccione una alternativa que contraviene lo establecido por la Política de Compras, el sistema de la Agencia para Viajes Corporativos Online debe desplegar una alerta al comprador, en donde se indique que está incumpliendo la política de compras. Es deseable que el proveedor sea capaz de indicar adicionalmente cómo la tarifa seleccionada incumple la Política de Viajes.
8. Para los casos en donde el comprador continúe con su selección de una tarifa que incumpla lo establecido en la Política de Viajes, el sistema le deberá solicitar que justifique su decisión. Para esto, es deseable que el proveedor sea capaz de entregar una lista de opciones con los motivos probables para la justificación de la selección hecha. Estos motivos serán entregados previamente por la DCCP, durante la etapa de desarrollo del proyecto al proveedor adjudicado en la categoría de Agencia de Viajes Corporativos Online. Adicionalmente a este listado de motivos desplegable, o bien, en el caso de que no sea posible la implementación de un listado de motivos preconfigurados, existirá un campo de texto en donde el comprador podrá ingresar las razones que justifican la elección de un pasaje que contraviene la Política de Compras. El proveedor adjudicado deberá ser capaz además de emitir una alerta en el sistema y que esta alerta sea derivada a un correo electrónico, o bien, entregada conforme a un sistema de reportería de entrega automatizada para posterior gestión comercial por parte de esta Dirección que requiera estos datos para el control del uso eficiente de los recursos públicos.
9. Una vez seleccionado el pasaje, el sistema despliega una ventana en la cual se requerirá completar una serie de datos por parte del comprador, en relación con el pasajero (Identificación del pasajero) como, por ejemplo, su RUT, nombre completo, correo electrónico y cualquier otro dato relevante que puedan ser requeridos para concretar la emisión del ticket (para mayor detalle, por favor revisar Anexo N° 7 y Anexo N° 10).
10. Una vez ingresados todos los datos del pasajero en forma correcta, se debe desplegar una ventana con el detalle de las condiciones del pasaje, tales como Política de Cambios y Devoluciones, Equipaje Permitido (cabina y bodega), regulaciones afectas según país de origen/destino, entre otras. Será indispensable que dentro de las condiciones del pasaje se encuentre la forma, los plazos y el medio para solicitar cambios o devoluciones del pasaje comprado, entendiendo que la gestión de estos cambios o devoluciones no tendrá que ser ejecutada necesariamente en la plataforma, es decir, podría ser gestionada a través de otros canales, como por ejemplo, directamente en la página de la aerolínea contratada.
11. A continuación, se deben desplegar las alternativas de pago, las que, para el caso de esta licitación, podrán ser de dos formas: (1) Pago Offline – pago por transferencia bancaria a 30 días de la fecha de emisión de la Orden de Compra o (2) Pago Online (pago con tarjeta de crédito – portal de pago). Para ambas opciones de pago el sistema deberá generar una Orden

de Compra en Mercado Público (www.mercadopublico.cl.) Para mayor detalle revisar Anexo Técnico.

Para este convenio marco se debe contemplar el uso tanto de tarjetas personales del pasajero con rendición de pagos o bien, tarjetas institucionales (por cada organismo o unidad de compra). El proveedor adjudicado en la categoría de Agencia de Viajes Corporativos Online debe limitar la opción de pago con tarjeta a operadores de transacciones (plataformas de pago abiertas, esto es, que no estén asociadas a una única tarjeta de crédito o que cobren al usuario costos de suscripción o uso).

El cobro de comisiones por uso del medio de pago tarjeta de crédito por parte del proveedor adjudicado no estará permitido en esta licitación (la tarifa a cobrar será la misma, independiente del medio de pago elegido por el comprador).

El sistema del proveedor adjudicado deberá permitir la generación de reservas no pagadas hasta por la cantidad de tiempo que la política de la aerolínea proveedora del pasaje aéreo lo permita, dependiendo de la tarifa, origen destino y demás condiciones definidas por la aerolínea. Esto es, el proveedor podrá retomar una reserva ya iniciada en un momento posterior para cerrar con el pago de la reserva. El tiempo máximo que se puede demorar en retomar la reserva para generar la emisión de la orden de compra a través de la selección del medio de pago, deberá ser informado por el proveedor adjudicado, de manera tal de establecer este plazo en un Manual para el Usuario durante la operatoria del convenio.

12. A continuación, el sistema debe emitir una confirmación del pasaje emitido, a través de un correo electrónico al Organismo Comprador (conforme al correo institucional que esté registrado para la confirmación de la emisión del pasaje para la unidad de compra de la institución), con lo que cierra el ciclo de venta. En esta confirmación, se debe hacer referencia a la orden de Compra generada en Mercado Publico. Una vez que se genera la reserva, y consecuentemente la Orden de Compra asociada, debe generarse adicionalmente un enlace dinámico en la reserva emitida que redirija al comprador a la adquisición del seguro o póliza de asistencia en viajes requerida (es obligatoria su contratación sólo para los viajes fuera del territorio chileno, conforme a lo definido en la Política de Viajes). **Para los casos que corresponda, la Orden de Compra también debe informar el folio del compromiso generado en SIGFE, asociado a la compra.**

Las reservas generadas por el organismo deberán aparecer en su sesión bajo el acápite de Mis Viajes, en el que se deberá registrar el histórico de los viajes generados por Organismo (el nivel de detalle deseable es la Unidad de Compra del Organismo). En este detalle deberá indicar si la reserva se encuentra pagada, pendiente de pago, ejecutada (viaje realizado) o modificada. Por cada reserva emitida se deben disponer los enlaces que re direccionen al comprador a las interfaces de adquisición del seguro o póliza de asistencia en viajes requeridas (es obligatoria su contratación sólo para los viajes fuera del territorio chileno, conforme a lo definido en la Política de Viajes).

El alcance de este convenio marco no contempla las modificaciones o solicitudes de cancelaciones a las que se pueda ver sujeto un pasaje después de su compra. Es decir, es deseable que se contemple un detalle de los viajes por estado y la política de cambios y devoluciones a la que se encuentra sujeta el pasaje debe estar disponible, así como los mecanismos para proceder a los cambios y devoluciones en los pasajes aéreos, pero se entiende que esta política, al ser particular a cada aerolínea e incluso a cada tarifa aplicada, deberán ser mediadas por el pasajero según se disponga en las cláusulas de cambios y devoluciones, quedando esta última gestión, fuera del alcance del presente convenio.

No obstante, debe existir una notificación de parte del proveedor adjudicado a la categoría de Agencia de Viajes Corporativos Online, en donde se informe al Organismo sobre la cancelación de una compra.

En el caso de cancelaciones por parte de un pasajero no se podrán solicitar re-embolsos a cuentas de particulares. Sólo serán permitidos re-embolsos a nombre del organismo público que realizó la compra (considerando la unidad de compra bajo cuyo presupuesto el pasajero realiza el viaje).

De igual forma, los cambios en los pasajes, de ser requeridos, deberán acotarse a los viajeros registrados en el sistema de ingreso de pasajeros dispuesto por la DCCP, conforme a la segregación funcionaria establecida en bases y no podrán ser endosables a terceros para fines turísticos o viajes fuera del ámbito de lo establecido en la Política de Viajes definida en las presentes bases.

- **Sobre puntos de integración con la plataforma Mercado Público:**

Sobre el entendido inicial de que la base de datos en la que se encuentra el detalle de todos los organismos públicos, quienes operarán como potenciales usuarios de esta interfaz para la compra de pasajes aéreos es www.mercadopublico.cl, plataforma que además cuenta con usuarios y login de acceso, se entenderá que las integraciones de la interfaz deberán considerar esta base de datos usuario/login (Single Sign On) y a su vez, deberá integrarse con todos los proveedores del mercado de traslados aéreos (incluyendo aerolíneas nacionales, internacionales y agencias de viaje) para generación de reservas y emisión de tickets.

Adicionalmente, se deberá tener en cuenta que todos los organismos públicos deberán ingresar los pasajeros que viajan con el presupuesto de su institución en la plataforma de ingreso de pasajeros dispuesta por la DCCP (para mayor detalle, por favor revisar Anexo N° 7 y Anexo N° 10). Esta plataforma permitirá el ingreso de los pasajeros invitados, esto es, que no sean funcionarios públicos ni pertenezcan a la alta dirección pública.

La emisión de la Orden de Compra, hito que cierra el ciclo de venta, deberá ser producto de la integración del software con la plataforma de mercado público, es decir, la Orden de Compra será emitida en mercado público.

Para proceder con el ciclo anteriormente descrito, el software del oferente deberá contar con API'S para la integración en distintos puntos del proceso de usuarios, organismos, centros de costos,

identificación del rol del comprador y sistema de segregación funcionaria, conforme a la plataforma de ingreso de pasajeros.

El flujo de aprobación estará dado por los accesos a la generación de la orden de Compra, ya que la Orden de Compra sólo podrá ser generada por usuarios con perfil Supervisor.

Los usuarios con perfil Supervisor por cada organismo ingresarán al sistema a través de un Single Sign On (SSO) con autenticación de sus credenciales vigentes de Mercado Público.

El software ofrecido deberá permitir la integración vía APIs o Webservices para la gestión de los distintos procesos tales como: Login de usuarios, unidades de compra, generación de Orden de Compra, entre otros.

El servicio ofrecido por el proveedor adjudicado comprenderá la disponibilización de un Dashboard, reportería operacional y reportería comercial.

El servicio contempla la entrega de parte del proveedor adjudicado de un servicio de asistencia 24 horas al día, para los 7 días de la semana, en el caso de que existan problemas con la plataforma, dudas, gestión preventa o postventa. Esta asistencia implicará la existencia de una mesa de ayuda para atención telefónica de consultas, con generación de incidentes y tiempos de respuesta asociados a la criticidad del incidente, todo conforme a lo definido en las presentes bases.

El servicio a entregar por parte del proveedor adjudicado contemplará también la entrega de un plan de mantenencias asociadas a la plataforma, las que serán pertinentemente coordinadas durante la operatoria en las mesas de trabajo establecidas con la DCCP, de forma tal de poder abordar comunicacionalmente un plan de contingencia con usuarios antes de los eventos (marquesinas que serán disponibilizadas en nuestras distintas plataformas para advertir a los usuarios de indisponibilidades del sistema o medidas precautorias que deben tomar los compradores para los casos en que esto se determine), así como un plan de pruebas ex post de la DCCP (después del cambio o mantención hecha en la plataforma por parte del proveedor adjudicado para determinar posible ocurrencia de errores) y un plan de contingencia y mitigación para el caso de ocurrencia de fallas, conforme a lo establecido en estas bases y al protocolo que sea acordado por parte de la DCCP y el proveedor adjudicado.

Finalmente, se ha dispuesto del Viaje del Usuario (por favor revisar Anexo N° 7 y Anexo N° 10) en el cual se describe la integración que debe realizar el proveedor adjudicado para la correcta emisión de las OC a través de mercado público.

- Respecto de la Arquitectura del Software:

- Objetivos (requisitos) y restricciones del Software:

Mediante la implementación de la solución propuesta por el software, debe ser posible configurar las restricciones del ciclo de venta, las que van a estar dadas por la Política de Viajes a la que se ven afectos todos los usuarios en el contexto de los viajes corporativos que se realicen como producto del cumplimiento de sus funciones.

Esta Política de Viajes, se encuentra detalla en el **Anexo N° 8** de las presentes bases de licitación.

- **Componentes del software (módulos) e interfaces:**

El software con el que se presenta el oferente a la categoría puede estar compuesto por varios módulos o por un único módulo relacionado con la compra de pasajes aéreos, pero el oferente debe ser capaz de desactivar los módulos o funcionalidades que no se enmarquen en lo estrictamente licitado. Esto es, no es materia de la licitación la reserva de hoteles o el arriendo de vehículos, ni mucho menos servicios de entretenimiento o traslados terrestres (ver apartado de anciallaries no permitidos).

- **Respecto de la estrategia de seguridad, ciberseguridad y plan de contingencia ante catástrofes:**

La plataforma de www.mercadopublico.cl es el lugar en donde se concentran las transacciones relativas a las instituciones públicas, desde su planificación, hasta su publicación, ejecución y selección de una alternativa, por lo tanto, es una plataforma que maneja un importante volumen de transacciones, así como un alto volumen de usuarios recurrentes. Por tanto, tiene altos estándares de uptime y niveles de servicio asociados, todos los que son constantemente monitoreados a través de diferentes indicadores y sistemas, bajo un esquema de criticidad de fallas con semáforos de alertas asociados.

El proveedor del software que se presente a la licitación para la categoría de Gestión Corporativa de Traslados Aéreos debe contar entonces con estrictas medidas de seguridad, que incluyan desde la protección física del centro de datos, hasta los controles de acceso a los servidores, firewall, antimalware, antivirus, etc.

El software ofrecido debe entregar alertas tempranas ante la detección de cualquier amenaza a los datos e información contenida en la plataforma www.mercadopublico.cl o bien, que pueda afectar la continuidad operativa de las instituciones públicas.

El software ofrecido, deberá contar con un servicio de monitoreo 24x7 (24 horas, durante los 7 días a la semana), mediante un **correlacionador de eventos, que permita determinar por qué disminuye el uptime y relacionarlo con la caída el algún servicio, plataforma, webserver, bases de datos, APIS o indicador en particular, según sea configurado** (estándar monitoreo APM).

Sobre la Seguridad de la Información:

El proveedor adjudicado tendrá acceso a información de ChileCompra y/o sus sistemas necesaria para la ejecución del presente convenio, en consecuencia, es obligación del adjudicatario resguardar debidamente esta información y cumplir las demás consideraciones que se establecen en esta cláusula.

El adjudicatario reconoce que es el único responsable por la confidencialidad y seguridad de la Información de la DCCP que posee, custodia o controla, por lo cual el adjudicatario será el responsable de tomar las medidas apropiadas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, asegurará la confidencialidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la Información de la DCCP.

El adjudicatario deberá implementar y mantener un programa de seguridad que cumpla con los requisitos de seguridad y privacidad y que incorpore las mejores prácticas de la industria. El programa de seguridad del adjudicatario deberá incluir las medidas apropiadas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, asegurará la confidencialidad, disponibilidad, integridad y seguridad de la Información de la DCCP y sus sistemas e incluirá por lo menos las siguientes medidas de seguridad:

1. Controles adecuados para la autenticación de usuarios, incluyendo métodos seguros para asignar, seleccionar y almacenar el acceso de credenciales, limitar el acceso sólo a los usuarios activos y bloquear el acceso después de un número intentos de accesos fallidos acorde a las buenas prácticas de seguridad definidos de la industria detallados en los requisitos de seguridad y privacidad.
2. Controles de acceso seguro, incluyendo aquellos que limiten el acceso a la Información de la DCCP para los individuos que tengan una razón fidedigna y demostrable de negocios para acceder a dicha información, respaldados mediante políticas, protocolos y controles apropiados que faciliten la autorización, establecimiento, modificación y eliminación de los accesos.
3. Ajustes apropiados y oportunos para el Programa de Seguridad del Proveedor que se basen en: el riesgo periódico de valoraciones; evaluaciones exhaustivas y frecuentes (tales como las valoraciones efectuadas a terceros) del Programa de Seguridad del Proveedor; monitoreo y pruebas frecuentes de la efectividad de medidas de seguridad; y revisión de dichas medidas de seguridad con una frecuencia mínima de un año, o cada vez que se presente un cambio sustancial en el ambiente técnico del Proveedor o en las prácticas del negocio que pudieran comprometer la confidencialidad, disponibilidad, integridad o seguridad de los sistemas informáticos del Proveedor.
4. Programas de sensibilización y capacitación continua y apropiada de los trabajadores y demás personal que actúe en nombre y representación del adjudicatario para asegurar que se apeguen a las políticas, procedimientos y protocolos del Programa de Seguridad
5. Monitoreo de los sistemas diseñados para garantizar la integridad de la información y prevenir la pérdida o acceso no autorizado a, o la adquisición, utilización y divulgación de la Información de la DCCP.

6. Medidas técnicas de seguridad, incluyendo la protección de firewalls y antivirus, administración de parches de seguridad, registro de accesos a, utilización o divulgación de la Información de la DCCP, detección de intrusiones y cifrado de los datos estáticos y en tránsito.
7. Medidas de seguridad en unidades físicas, incluyendo controles de accesos diseñados para restringir acceso a la Información de la DCCP para los individuos que se describen en este apartado.
8. Segmentación lógica de la Información de la DCCP de los datos que pertenezcan a otros clientes.

El Proveedor deberá ejercer la supervisión necesaria y apropiada sobre sus empleados y sobre cualquier otro personal que actúe en su representación para mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la Información de la DCCP.

El Proveedor deberá cumplir con todos los Requisitos de Seguridad de la Información y Privacidad aplicables.

El Proveedor deberá mantener un nivel de certificaciones o evaluaciones de seguridad que sea consistente con las mejores prácticas, y que se lleve a cabo mediante terceros que a juicio de la DCCP estén calificados. A solicitud razonable de la DCCP, dichas certificaciones deberán ser entregadas.

Portabilidad y transferencia de datos

La Información de la DCCP que se clasifique como reservada o confidencial no deberá almacenarse o transportarse en laptops ni en cualquier otro tipo de dispositivo móvil, ni en medios de almacenamiento extraíbles, incluyendo: USB, memorias portátiles, DVDs o CDs, a menos que dichos dispositivos se cifren utilizando una metodología de cifrado que se apruebe por escrito por el Área de Seguridad de la Información de la DCCP.

Todas las transferencias de datos electrónicos de la Información de la DCCP que se clasifiquen como reservada o confidencial se deberá realizar a través de FTP seguro u otro protocolo o metodología de cifrado que se apruebe por escrito por el área de Seguridad de la Información de la DCCP.

Cualquier transferencia o eliminación física de la Información de la DCCP que se encuentre en las unidades de la DCCP o del adjudicatario y que se clasifique como reservada o confidencial deberá llevarse a cabo únicamente de acuerdo con los controles que se desarrollen o aprueben por escrito por el área de Seguridad de la información de la DCCP

Cualquier acuerdo de servicio con empresas que subcontraten de Hosting o Cloud que el proveedor use o en el futuro utilice para proveer servicios a la DCCP, es un servicio de tercero que está sujeto a

los lineamientos de las cláusulas de seguridad de la información definidas por las presentes bases de licitación.

Cualquier acuerdo de servicio con empresas que subcontraten, de Hosting o Cloud que sea confiada su ejecución a un proveedor previo a la ejecución del acuerdo, está sujeto a la presente cláusula. Cualquier acuerdo de servicio con empresas que subcontraten de Hosting o Cloud que el proveedor proponga incluir en la siguiente ejecución del contrato está sujeto a la presente cláusula

Sujeto a lo previsto en la presente cláusula, no se podrá transferir, almacenar, o procesar la Información de la DCCP fuera del país en donde el Proveedor la recibe sin antes obtener una aprobación por escrito de la DCCP, esto comprende las transferencias a agentes o subcontratados.

El adjudicatario podrá transferir, divulgar, o proporcionar acceso de otro tipo a la Información de la DCCP únicamente a las siguientes partes:

- Cualquier empresa subcontratista o agente que el proveedor haya contactado previo a la firma del Contrato, siempre que: (i) El subcontratante o agente mantenga un programa de seguridad informática substancialmente equivalente al Programa de Seguridad de la Información que se le requiere al Proveedor en la presente Anexo; (ii) El Proveedor haya celebrado un contrato con el subcontratante o agente, en términos similares a los previstos en el presente anexo; y (iii) El subcontratante o agente tenga una necesidad de negocios genuina y demostrable para conocer la Información de la DCCP a la cual se le otorgará acceso.
- Cualquier subcontratista o agente que contacte el proveedor con posterioridad a la fecha de firma del contrato siempre que: (i) Se le permita a la DCCP a su discreción llevar a cabo una revisión de seguridad de la información para evaluar el acuerdo del proveedor con el subcontratista o agente, así como una revisión de los controles de seguridad que éstos han implementado; (ii) El subcontratista o agente mantenga un programa de seguridad de la información substancialmente equivalente al programa de seguridad que se le requiere al adjudicatario; (iii) El Proveedor haya celebrado un contrato con el subcontratista o agente en términos similares a los previstos en las respectivas cláusulas de estas bases y que preserve los derechos originales de la DCCP para tanto la DCCP como el proveedor de acuerdo a la estipulado en la presente cláusula (iv) El subcontratista o agente tenga una necesidad de conocimiento genuina y demostrable para toda la Información de la DCCP a la cual se le proporcionará acceso; y (v) la DCCP proporcione una autorización previa por escrito al Proveedor que permita compartir información, su transferencia, divulgación o acceso

Cualquier otra parte que no constituya un subcontratista o agente, requerirá únicamente una notificación previa por escrito y con una autorización previa y por escrito de la DCCP.

Las transferencias que se lleguen a efectuar a las partes anteriormente descritas no podrán ser bajo finalidades distintas a las que se otorgaron al adjudicatario.

Los incumplimientos del Proveedor en cualquiera de los aspectos de indicados en la presente cláusula constituirán una violación a este contrato.

En caso de que el Proveedor reciba un requerimiento de alguna autoridad, o tribunal que solicite cualquier tipo de Información de la DCCP, el adjudicatario deberá dar aviso de forma inmediata a la DCCP para que tenga opción de ejercer su derecho de defensa. El adjudicatario deberá cooperar razonablemente con la DCCP en dicha defensa.

El adjudicatario deberá dar aviso de forma inmediata a la DCCP en caso de que reciba:

- a. Solicitudes de individuos relacionadas con la Información de la DCCP, incluyéndose aquellas para acceder o rectificar datos personales; o
- b. Quejas de cualquier tipo provenientes de individuos, relacionadas con las materias de privacidad, confidencialidad o seguridad de la Información de la DCCP. El adjudicatario no deberá responder ninguna de estas solicitudes o quejas sin contar con una aprobación previa y por escrito de la DCCP.

A menos que la DCCP proporcione una autorización previa y por escrito, el adjudicatario no deberá usar, acceder, divulgar, reconfigurar, re identificar o agregar Información de la DCCP, ni permitir ninguna acción relacionada con lo anterior, a no ser que ésta sea necesaria para la prestación de los servicios de conformidad con el contrato, para el cumplimiento de las obligaciones del mismo o el de las leyes aplicables.

Evaluación y revisión de seguridad de la información:

El Área de Seguridad de la información de la DCCP deberá llevar a cabo una Revisión de Seguridad cuando la DCCP lo considere razonablemente necesario.

A solicitud de la DCCP, el Proveedor deberá proporcionar las copias de sus políticas de seguridad y privacidad, así como los procedimientos aplicables a la Información de la DCCP. Asimismo, el adjudicatario, a solicitud de la DCCP, también podrá emitir respuestas por escrito a las preguntas relacionadas con las prácticas de seguridad de la información y privacidad que le sean aplicables a la Información de la DCCP. El proveedor deberá emitir respuestas escritas dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud de la DCCP.

El Proveedor deberá proporcionar al Área de Seguridad de la información la oportunidad de llevar a cabo una evaluación de seguridad y privacidad del Programa de Seguridad de la información, de los sistemas y los procedimientos de éste. El personal de la DCCP, o los terceros que la DCCP contrate, deberán llevar a cabo dicha valoración in-situ, o bien, se deberá realizar mediante encuestas y entrevistas a discreción de la DCCP. Dicha evaluación se llevará a cabo sólo una vez por cada año, a no ser que existe algún Incidente de Datos, en cuyo caso la frecuencia será mayor. Cuando vaya a realizarse una evaluación in-situ, la DCCP deberá dar aviso al Proveedor con al menos de 15 días hábiles previos a dicha evaluación, con excepción que exista un Incidente de Datos, o en el caso de que la DCCP tuviera

alguna base razonable para pensar que el Proveedor pudiese no cumplir con los puntos del presente anexo, en cuyo caso dicho aviso no será mayor a 48 horas.

El proveedor deberá cumplir con los controles de la norma ISO 27001 sobre los productos, procesos y servicios que serán incluidos como parte del servicio en este contrato. Para acreditar el cumplimiento el proveedor deberá entregar una certificación vigente realizada por una empresa auditora o casa certificadora autorizada oficial y reconocida internacionalmente y y el ROC.

En caso de que no cuente con dicha certificación, el proveedor deberá acceder a una auditoría anual de su costo con un auditor externo validado por la DCCP.

El proveedor deberá notificar oportunamente por escrito a la DCCP de cualquier hallazgo, evaluación o revisión de seguridad que puedan impactar adversamente la información de la DCCP o los sistemas de la DCCP, realizadas por el proveedor o por un tercero; incluyendo, auditorías, evaluaciones de vulnerabilidad, revisión de códigos y análisis de penetración.

El proveedor mantendrá informado oportunamente a la DCCP de sus esfuerzos de remediación.

Entrega segura o eliminación y terminación de accesos

El Proveedor deberá regresar o eliminar la Información de la DCCP que posea, custodie o controle:

- En caso de que la DCCP ya no la requiera para propósitos del servicio, o bien, cuando concluya el Contrato, lo que suceda después;
- O cuando la DCCP así lo indique, lo cual podrá suceder en cualquier momento.

No obstante, lo anterior, el Proveedor podrá conservar:

- La Información de la DCCP por un periodo de tiempo más amplio, en caso de que sea necesario su conservación para dar cumplimiento a algunas de sus obligaciones contractuales, se realice para cumplir con el programa de administración de registros enteramente implementado y documentado del Proveedor, y se limite a la mínima cantidad y al periodo mínimo de retención de la Información de la DCCP que se requiere para cumplir dichas obligaciones;
- y medios de respaldo que contengan la Información de la DCCP por tanto tiempo como lo permita el programa de administración de registros completamente implementado y documentado del Proveedor, cuya retención no podrá ser indefinida y no deberá exceder los estándares de la industria.

Cualquier eliminación de la Información de la DCCP deberá garantizar que dicha información quede permanentemente ilegible e irrecuperable.

En la medida que el Proveedor tenga acceso o contacto con los sistemas de la DCCP, deberá garantizar que dicho acceso cesará en la fecha de terminación del Contrato.

Mediante aviso razonable y a solicitud de la DCCP, el Proveedor deberá proporcionar a la DCCP las certificaciones de un órgano externo que dé fe del cumplimiento del Proveedor de las cláusulas de **Seguridad de la información y Entrega segura o eliminación y terminación de accesos.**

- **Respecto del look and feel de la interfaz:**

La interfaz deberá estar configurada conforme a los colores, tipografía e íconos institucionales de la DCCP, esto implica que debe ser posible agregar la imagen corporativa de la DCCP y del Gobierno.

Además, la interfaz debe contar con un espacio tipo banner para incluir anuncios importantes (mensajes definidos por la DCCP como necesarios conforme a alguna campaña comunicacional relativa al funcionamiento del convenio).

Esta interfaz debe además contar con un botón o link para poder volver al sitio Mercado Público.

- **Respecto de la configuración del sistema**

El software debe ser flexible, de manera tal de permitir cambios durante la operatoria, en cuanto a los criterios con los que se definen los tipos de pasajeros, la antelación de la gestión de la reserva a la fecha de viaje, los ancillaries a los que se puede acceder desde la plataforma, y los criterios de ordenamiento en el despliegue de reservas.

- **Respecto de la Política de Viajes:**

La política de viajes detallada en el **Anexo N° 8** de la presente licitación establece la tipología de pasajeros a la que se encuentra afecto este convenio marco, así como los tipos de cabina, antelación recomendada para la emisión de la reserva sobre la fecha del viaje, condiciones generales a las que se debe encontrar sujeto el boleto o ticket y los criterios que establecen un orden jerarquizado para el despliegue de las tarifas disponibles.

El software deberá ser capaz de cumplir con el despliegue tarifario conforme a la aplicación de todos los criterios definidos en la Política de Viajes.

Vale decir, que la Política de Viajes puede sufrir ajustes o cambios durante la operatoria, por lo que el sistema debe ser capaz de ajustarse a la nueva configuración requerida por estos. Los cambios en la política podrán estar relacionados con lo detallado en el punto **Respecto de la configuración del sistema.**

- **Respecto de la Segregación funcional**

El software deberá validar el rol del pasajero a través de su existencia en un registro o sistema de ingreso de pasajeros, mediante API, en donde se identifique a estos pasajeros por parte de los organismos compradores.

- **Respecto de la reportería:**

Existirán dos tipos de reporterías exigibles al proveedor adjudicado como Gestor Corporativo de Traslados Aéreos: (a) Reportería Operacional y (b) Reportería Comercial.

a) Reportería Operacional:

El proveedor deberá disponibilizar un Dashboard con al menos, los siguientes indicadores:

- (1) Indicador de conversión, entendiendo conversión como la tasa de éxito de las transacciones, es decir, cuáles llegan al final. Se hablará de conversión entre pasos como un indicador que permita entender el flujo de la operación.
- (2) Indicadores de nivel de servicio:
 - 2.1 Tiempo de respuesta (Apdex): Medido entre 0 y 1.
 - 2.2 Uptime de la plataforma: Medido como la cantidad de minutos totales del mes menos la cantidad de minutos de indisponibilidad de la plataforma.
- (3) Disponibilidad del servicio TIER 3 (99,982%)
- (4) Requerimientos relacionados a soporte: En la eventualidad de que la DCCP tenga problemas o necesidad de asesoría ante eventos que puedan ocurrir en la plataforma, tal como mantenciones que estén a cargo de la DCCP, se requiere que el proveedor esté disponible para la entrega de soporte e información técnica que permita a la DCCP la solución del problema.

Tipo de incidente	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Incidentes críticos: Cualquier evento que requiera entrega de soporte de parte del proveedor para generación de solución por parte de la DCCP	30 minutos	4 horas

- (5) Mantención de plataformas: Dentro de lo relacionado al mantenimiento, soporte y operación de la plataforma y del datacenter, el proveedor deberá demostrar a través de una auditoría realizada por terceros, con frecuencia anual, mediante un estándar de calidad que acredite dicho cumplimiento.

- (6) Respaldo de seguridad: Dado el tiempo de retención requerido por las presentes bases on demand de 2 horas, y en término de pérdida de datos 3 horas máximo, el proveedor deberá contar con la capacidad de cumplir con la entrega de información. El tiempo de retención de información histórica general del contrato deberá ser de 30 meses.

La entrega de la información deberá estar disponible dentro de un plazo de 5 días.

- (7) Errores en la determinación del cumplimiento/incumplimiento de la Política de Viajes (aplicación de la Política de Viajes): El error no debe mantenerse por más de tres horas (180 minutos) en la plataforma desde el hallazgo.

- (8) Nivel de uso de la bolsa de horas hombre para resolución de problemas de tipo programación:

El adjudicado deberá considerar dentro de su tarifa una bolsa de 320 horas hombre para la resolución de problemas de la plataforma y 320 horas hombre para subidas de mantenciones correctivas al sistema.

Para mayor detalle por favor diríjase al Anexo Técnico de las presentes bases de licitación.

- b) **Reportería comercial:** El proveedor deberá ser capaz de entregar reportes, al menos con frecuencia mensual, con acceso permanente, enlazados al número de OC que se genera con cada reserva. Dentro de este reporte es deseable el proveedor sea capaz de entregar la siguiente información:

- Origen
- Destino.
- Ruta.
- Fecha de salida.
- Itinerario de ida.
- Fecha de retorno.
- Itinerario de retorno.
- Identificación del pasajero (nombre y Rut).
- Tipo de pasajero (ADP, invitado ADP, funcionario o invitado funcionario).
- Organismo Comprador (nombre y RUT).
- Unidad de Compra.
- Tipo de cabina.
- Antelación de la reserva al viaje (días corridos).
- Comprador (usuario rol Supervisor, nombre y Rut).
- Cumple o no política de viajes sugerida.
- Razón de incumplimiento de política reportada por el sistema en el caso de que esto ocurra.
- Causal de incumplimiento reportada por el comprador como motivo para no seguir lo estipulado por la política de viajes.
- Medio de pago seleccionado (tarjeta de crédito institucional, personal o pago offline – OC emitida contra pago mediante transferencia bancaria con pago a 10 días).

- Reserva con Orden de Compra emitida o pendiente de pago.
- Pasaje usado/pendiente de uso.
- Pasaje para el que se solicitó cambio.
- Pasaje para el que se solicitó devolución.
- Cuenta corriente/número de tarjeta con la que se realizó la compra (uso confidencial).
- Números de incidentes recibidos a través de la Mesa de Ayuda del Proveedor adjudicado.
- Cantidad de incidentes resueltos.
- Cantidad de incidentes pendientes de resolución.
- Tiempo de respuesta mínimo de resolución del incidente.
- Tiempo de respuesta máximo de resolución del incidente.
- Tiempo promedio de resolución de incidentes.
- Tipo de incidente según matriz de criticidad definida (crítico, normal, baja criticidad).
- Tipo de incidente según ciclo de venta (preventiva o postventa).
- Organismo/centro de costo/pasajero/pasaje por el cual se reporta un incidente en la plataforma.
- Cantidad de solicitudes recibidas por otro canal diferente de la Mesa de Ayuda del proveedor (Mesa de ayuda de la DCCP, Jefe de Producto del Convenio Marco, Administrador del Contrato o Mesa de Trabajo DCCP).
- Cantidad de solicitudes resueltas satisfactoriamente por otro canal diferente de la Mesa de Ayuda del proveedor (Mesa de ayuda de la DCCP, Jefe de Producto del Convenio Marco, Administrador del Contrato o Mesa de Trabajo DCCP).
- Organismos morosos (que no han pagado por el servicio prestado).
- Días de retraso de la paga del organismo moroso.
- Nuevas aerolíneas disponibles en la plataforma.
- Aerolíneas dadas de baja o que ya no se encuentren disponibles y razones.
- Nuevas rutas.
- Rutas eliminadas y razones.
- Aumento o disminución de frecuencia de viaje para determinada ruta, entendiendo la frecuencia como los días a la semana.

Respecto del pago

El pago del precio del contrato para el proveedor adjudicado en la categoría Agencia Corporativa Online será efectuado directamente por los organismos compradores, como cobro de un recargo por servicio en cada Orden de Compra generada para pasajes aéreos, tanto nacionales como internacionales. Este cargo deberá ser detallado en el total de la compra, antes de la aplicación de impuestos.

Respecto a la recaudación de las tarifas, para esta licitación, se ha establecido además la siguiente pauta:

El proveedor adjudicado deberá recaudar las tarifas que éste fije para uso del servicio, entendiendo que estas tarifas serán iguales a las adjudicadas, que se encuentran sujetas a un reajuste durante la operatoria conforme a los lineamientos establecidos en el apartado de Reajuste de la las presentes

bases, y que éstas tarifas, previa a la adjudicación, han sido evaluadas por la DCCP, en conformidad con los criterios y mecanismos detallados en estas bases, lo que considera la entrega de precios referenciales de parte de la DCCP para este servicio, sobre la base de la investigación del mercado previa y la solicitud de cotizaciones y respuestas recibidas por parte de la industria en las distintas consultas al mercado publicadas.

El proceso de recaudación se realizará a través del mecanismo que el proveedor implemente, el que considera la emisión de una Orden de Compra, nacida desde www.mercadopublico.cl, debiendo el operador tener la capacidad de emitir comprobantes o facturas electrónicas por sus tarifas puntualmente, todo conforme a la legislación vigente.

Rendición de cuentas:

Mensualmente, el operador rendirá cuenta a la DCCP de las tarifas recaudadas en el mes inmediatamente anterior, de acuerdo con lo siguiente:

Este reporte deberá contener el monto recaudado por los fee pagados por los compradores.

Para el caso de los pagos offline, es decir, contra transferencias, una vez recepcionados, el proveedor deberá emitir una factura por los pagos efectuados. Para el caso de los pagos con tarjeta de crédito, la emisión de la factura deberá ser seguida a la generación de Orden de Compra con pago con tarjeta. La emisión de factura deberá ser por cada hito (compra) y a nombre del Organismo Comprador/Unidad de Compra que adquirió los pasajes aéreos a través de su plataforma.

Recepción conforme de servicios:

Cada organismo procederá a la recepción conforme de los servicios.

El comprador (cada organismo público que haya adquirido pasajes aéreos a través de su plataforma) procederá a pagar a la Agencia de viajes corporativos online dentro de los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la factura para el caso de las compras efectuadas con la modalidad de pago off line. Para el caso de la modalidad de pago contra tarjeta de crédito, el comprador pagará la reserva a través del portal de pagos que disponibilice la agencia de viajes corporativos online adjudicada.

Se deja constancia que ningún pago se podrá efectuar mientras no esté totalmente tramitado el acto administrativo que apruebe el presente contrato que se suscribe con el adjudicatario y que, no se encuentre iniciado el hito de la continuidad operacional conforme a lo dispuesto por las presentes bases de licitación.

Administrador del contrato:

La DCCP definirá un administrador del contrato, quien tendrá la misión de entregar información, realizar las aclaraciones, definiciones y aprobaciones necesarias para la implementación de los servicios.

La DCCP contempla un proceso de inducción para el equipo implementador del adjudicatario, la que programará en conjunto con la DCCP, y que abarcará todas las áreas de implementación y operación de la interfaz. Con especial énfasis en las áreas en las cuales se produce integración.

Durante la ejecución del contrato, el Jefe de Proyecto del operador deberá reportar mensualmente mediante un informe que debe incluir al menos lo siguiente: nivel de operación, resúmenes de los monitoreos de la plataforma, niveles de cumplimientos de los SLA's, gestión de incidentes de la mesa de ayuda, avance de los proyectos de desarrollo y mejora, avance de la implementación y otros que se acuerden.

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, serán funciones del Administrador del Contrato designado por parte de la DCCP, las siguientes:

- Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las bases para el oportuno cumplimiento del contrato, incluyendo el Plan de Mantenciones a la plataforma entregado por el proveedor adjudicado durante la fase de implementación.
- Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento de este contrato.
- Colaborar y asistir al personal de apoyo en la obtención de la información pertinente para llevar adelante las funciones solicitadas.
- Determinar la aplicación de las sanciones que se estipulen en el presente contrato, según corresponda representar a los compradores en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
- Aprobar los informes, liquidaciones y rendiciones de cuentas que presente el adjudicatario.
- Otorgar la recepción conforme de los productos, funcionalidades o servicios contratados.
- Exigir acciones de mitigación en caso de incumplimientos.
- Determinar e informar a la DCCP respecto de la procedencia de la aplicación de alguna de las sanciones previstas en las respectivas bases de licitación.
- Informar sobre las evaluaciones del contrato, su renovación, y/o la procedencia del término anticipado del contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá responder oportuna y diligentemente a los requerimientos o solicitudes en el marco de auditorías o reportería requerida con el objeto de la evaluación del cumplimiento del contrato.

La primera reunión de coordinación se llevará a cabo una vez entre en vigencia el presente contrato que suscribe la DCCP y el proveedor adjudicado y tendrá por objeto establecer los protocolos de trabajo, acordar las gestiones necesarias para la etapa de implementación y programar el proceso de inducción.

Término de contrato:

En el evento de término del respectivo contrato, sea anticipado o no, el contratista deberá comprometerse a:

- Prestar colaboración y participar en forma coordinada con la DCCP en labores de migración del sistema a un nuevo proveedor.
- Entregar a la DCCP las bases de datos, bitácoras (logs), parámetros, los documentos electrónicos y archivos adjuntos, y en general, toda la información contenida en la infraestructura física y tecnológica suministrada por el proveedor, y la documentación necesaria para que el nuevo operador pueda mantener la disponibilidad del sistema.
- Junto con lo anterior, el proveedor debe dar todas las facilidades, infraestructura y recursos profesionales para realizar los trabajos en buenas condiciones y permitir la instalación de una nueva plataforma.
- Asimismo, se deberá efectuar un borrado seguro de toda la información relativa a las transacciones efectuadas durante la operatoria del convenio, de manera de no contravenir las disposiciones generales de la política de seguridad de la información detalladas en las presentes bases de licitación.

9.2.2 Categoría Asistencia en Viajes

Los oferentes a la categoría Asistencia en Viajes deben incluir como parte de su servicio:

1. Repatriación sanitaria o funeraria, pasaje por regreso anticipado (por Interrupción del viaje),
2. Localización de equipaje,
3. Asistencia legal y/o por extravío de documentos, y
4. Asistencia 24 horas.

Además, debe ofertar un servicio con cobertura geográfica Mundial Excepto país de residencia: *No valido para ingreso a Chile.

Para viajes con una duración superior a los 364 días, el comprador deberá cotizar asistencia de viaje fuera del convenio marco ya que estos quedan excluidos del alcance del convenio.

Este convenio marco admite compras sólo hasta por montos inferiores a las 2500 UTM por Orden de Compra.

El proveedor deberá indicar la antelación mínima requerida para la contratación del servicio de asistencia en viajes internacionales.

- **Respecto del look and feel de las interfaces:**

Las interfaces deberán estar configurada conforme a los colores, tipografía e íconos institucionales de la DCCP, esto implica que debe ser posible agregar la imagen corporativa de la DCCP y del Gobierno.

Además, las interfaces deben contar con un espacio tipo banner para, si fuese necesario, incluir anuncios importantes (mensajes definidos por la DCCP como necesarios conforme a alguna campaña comunicacional relativa al funcionamiento del convenio).

Deben además contar con un botón o link para poder volver al sitio Mercado Público.

9.3 Consideraciones Generales para la Evaluación de Ofertas

La apertura y evaluación de las ofertas se realizará en una etapa.

La licitación será evaluada por una comisión designada para tal efecto, que estará compuesta de 3 integrantes designados por resolución del Jefe de Servicio de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Excepcionalmente, y de manera fundada, algunos de los integrantes de la Comisión designados por la DCCP, podrán ser personas ajenas a la Administración, aunque siempre en número inferior a los funcionarios públicos que integran dicha comisión.

La designación de la comisión evaluadora se publicará en el sistema www.mercadopublico.cl y sus integrantes se registrarán en el sistema de la ley N°20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

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.

Esta Comisión emitirá un informe de evaluación de ofertas, proponiendo a el/la Director (a) de la DCCP la adjudicación de acuerdo a los criterios de evaluación contenidos en las presentes bases de licitación y en virtud del proceso de evaluación descrito a continuación.

Para efectos de la evaluación de las ofertas:

- I. Los oferentes solo podrán presentar una oferta para cada categoría licitada (una oferta para categoría Agencia de Viajes Corporativos Online y una oferta para categoría Asistencia de Viajes Internacionales), entendiéndose ésta como la presentación por parte de un oferente de los antecedentes requeridos en la cláusula 6 “Instrucciones para la presentación de ofertas” y que serán evaluadas bajo lo establecido en las presentes bases de licitación. En caso de que el participante ingrese más de una oferta se considerará la que ingresó en primera instancia, descartando las ofertas restantes.
- II. Se entenderá como “un participante” a aquella persona natural, jurídica o Unión Temporal de Proveedores (UTP) que presente una oferta en los términos señalados en el numeral anterior. En el caso de las UTP, se deja establecido que, si los mismos integrantes de una UTP se asocian dos o más veces mediante la misma figura para presentar ofertas distintas, aun cuando designen a distintos apoderados, se entenderá que se trata de un solo participante, de conformidad a lo establecido en el artículo 67 bis del reglamento de la Ley N°19.886, y en ese caso, se considerará solamente la primera oferta que se haya ingresado al sistema.
- III. Se exigirá el cumplimiento de los requisitos establecidos en la **cláusula 6, “Instrucciones para la Presentación de Ofertas”**, de las presentes Bases. Aquellas ofertas que no fueran presentadas a través del portal en los términos solicitados quedarán marginadas de la propuesta y no serán consideradas en la evaluación. Lo anterior, sin perjuicio de que concurra y se acredite algunas de las causales de excepción establecidas en el artículo 62 del reglamento de la Ley de Compras.
- IV. Los documentos solicitados por la DCCP **deben estar vigentes** a la fecha de cierre de la presentación de las ofertas, indicado en la **cláusula 3 “Etapas y plazos”** de las presentes bases. Dichos documentos deberán ser presentados como copias simples, legibles y firmadas en la parte inferior por el representante legal del proveedor o persona natural. Además, la DCCP podrá verificar la veracidad de la información entregada por el proveedor. Los documentos que no se encuentren vigentes no serán considerados como válidos.
- V. Los oferentes solo podrán ofertar a las fichas dispuestas por la DCCP, por lo anterior, los oferentes no podrán incorporar en su oferta servicios/productos Nuevos, entendiéndose por servicios/productos nuevos aquellos que no se encuentran disponibles en la plataforma al momento de ofertar un Tipo de Producto relacionado.
- VI. El proveedor es el responsable del correcto ingreso de los anexos y las fichas de los productos y los campos ahí dispuestos y el sólo hecho de participar de esta licitación implica la aceptación de la totalidad de las condiciones numeradas anteriormente.

- VII. Será de exclusiva responsabilidad del oferente el ingresar la oferta de conformidad con lo establecido en estas Bases de Licitación, en los plazos y condiciones establecidas para tales efectos, y la sola presentación de ésta implica la aceptación irrestricta de la totalidad de las cláusulas, obligaciones y términos dispuestos en este proceso licitatorio a través de estas Bases.

9.4 Criterios de Evaluación

La Evaluación de las ofertas se realizará en una etapa, considerando los siguientes criterios de evaluación y ponderaciones:

9.4.1 Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online:

Para esta categoría se considerará un único valor ingresado por el proponente en pesos chilenos, valor neto, es decir, libre de impuestos y en números enteros. Este único valor deberá ser ingresado por el oferente en el Backoffice, en la ficha correspondiente: OTA/OBT Pasajes Aéreos – FEE Pasaje.

Las ofertas a esta categoría se evaluarán conforme a los siguientes criterios:

CRITERIOS	PONDERACIÓN
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%
PUNTAJE FEE	90%

9.4.2 Categoría Asistencia en Viajes Internacionales:

Para esta categoría se considerarán los distintos valores ingresados por el proponente en pesos chilenos, valores netos, es decir, libres de impuestos y en números enteros. Estos valores deberán ser ingresados por el oferente en el Backoffice, en cada una de las fichas correspondientes: Se disponibilizan en el Backoffice diferentes fichas, una para cada tipo de seguro definido, conforme a las tres variables empleadas para esto: Edad del pasajero, destino geográfico y duración del viaje.

Para que su oferta sea válida a esta categoría, el proponente debe ofertar a todas y cada una de las fichas. En el caso de que no oferte a alguna ficha, su propuesta será declarada inadmisibile, esto es, será descartada y no continuará en el proceso de evaluación.

Las ofertas a esta categoría se evaluarán conforme a los siguientes criterios:

CRITERIOS	PONDERACIÓN
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	10%
PUNTAJE PRECIO	90%

Se deja expresa constancia de que el proveedor es el responsable del correcto despliegue de los precios de los tickets aéreos, para el caso de la Agencia Corporativa proveedora de la interfaz para la compra de pasajes aéreos, y en el caso de ambas categorías licitadas, esto es, Agencia Corporativa de Traslados Aéreos y Asistencia en Viajes, son los proveedores los encargados del correcto cobro del servicio licitado.

9.5 Consideraciones Específicas de la evaluación:

Serán desestimados de la evaluación:

1. Los proveedores que no presenten válidamente la garantía de seriedad de la oferta, conforme a los requerimientos definidos en bases: Plazo, forma y vigencia solicitada (ver punto de las bases).
2. Los proveedores que, siendo UTP, no hagan entrega junto con su oferta de los anexos N° 1, 2, 3 y 4.
3. Los oferentes a la categoría de Agencia Corporativa Online que, siendo fabricantes aun no hayan desarrollado la solución al momento de presentar su oferta (se entiende el software requiere tiempo para implementación y ajuste, pero debe existir una estructura previamente desarrollada y que de hecho opere comercialmente).
4. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viaje que indiquen “NO” como respuesta a la pregunta ¿Cuenta su empresa con Single Sign On y consumo de servicios de reportería API REST respecto de los servicios licitados? Indique SI/NO. (Pregunta disponible en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario Convenio Marco) – Paso 1 “Condiciones Generales”).
5. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viaje que indiquen “NO” como respuesta a la pregunta ¿Cuenta con una Mesa de Ayuda telefónica 24 horas x 7 días a la semana? Indique SI/NO. (Pregunta disponible en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario Convenio Marco) – Paso 1 “Condiciones Generales”).
6. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que indiquen contar con una capacidad de usuarios concurrentes inferior a 500. Indicar respuesta en números enteros. (Pregunta disponible en la sección “Mis Condiciones Comerciales” (Formulario Convenio Marco) – Paso 1 “Condiciones Generales”).
7. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten válidamente junto con su oferta el Anexo N°5 Autorización de representación (completado y firmado por el software que representa), o para los que, la DCCP haya demostrado que estas representaciones de marca son inválidas, porque el dueño del software indique que el oferente no cuenta con licencia para el uso de este o de los componentes del sistema.
8. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten válidamente junto con su oferta el Anexo N°6, con el detalle de las APIS con los que satisfacen los requerimientos de consumo de reportería.
9. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten válidamente junto con su oferta tres (3) cartas de Clientes Corporativos conforme al formato

definido en el Anexos N°9 (cada carta acreditará un cliente distinto, deberán venir firmadas por el cliente vigente y deberán ser un mínimo de 3 cartas).

10. Los oferentes a la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten válidamente junto con su oferta el Anexo N° 11 con el detalle de las aerolíneas, rutas e itinerarios nacionales e internacionales ofrecidos para la integración.
11. Los oferentes a la Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten junto con su oferta el Anexo N° 12 en el que se detallen los datos del Jefe de Proyecto.
12. Los oferentes a la Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online que no presenten junto con su oferta un certificado que acredite que cuentan con un sistema de gestión de calidad bajo un estándar de calidad igual o equivalente a la norma ISO 27001*1.
13. Los oferentes a la categoría Asistencia en Viajes que no presenten válidamente junto con su oferta al menos cuatro (4) cartas válidas de los clientes corporativos de su empresa conforme al Anexo N° 9 (cada cliente corporativo ameritará una carta y para que la carta sea válida, debe venir firmada por el cliente).
14. Los oferentes a la categoría Asistencia en Viajes que no oferten a la totalidad de las fichas de servicios disponibles en el BackOffice de Convenio Marco.
15. Cualquier servicio cuyo precio sea igual a "0", "1", "11111111111111", "999999999999" o cualquier otro monto que refleje un valor evidentemente erróneo, el cual no será considerado como un valor válidamente ofertado.
16. Cualquier producto donde el precio ofertado se realice por una unidad distinta a la solicitada según lo indicado en el numeral V de la cláusula 9.3 Consideraciones Generales para la Evaluación de Ofertas.

9.6 Procedimiento de Evaluación de las ofertas

9.6.1 Cumplimiento de requisitos formales

El oferente que presente su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de esta y acompañando todos los antecedentes requeridos en la cláusula 6 "Instrucciones para la Presentación de Ofertas" antes del cierre de presentación de oferta obtendrá 100 puntos. El oferente que haya incumplido los requisitos formales o haya omitido antecedentes o certificaciones al momento de presentar su oferta, aun cuando los haya acompañado con posterioridad al cierre de presentación de las ofertas, en virtud del artículo 40, inciso 2°, del reglamento de la ley N° 19.886, obtendrá 0 puntos en este criterio.

De acuerdo con lo señalado, la asignación de puntajes en este criterio se realizará de acuerdo a lo siguiente para ambas categorías:

CRITERIO	PUNTAJE
<i>Cumple con requisitos formales</i>	100
<i>No cumple con requisitos formales</i>	0

9.6.2 Puntaje FEE/Precio:

Los proveedores oferentes a esta licitación deberán ingresar el precio a ofertar para cada producto en el paso 2 de mis Condiciones Comerciales **“Mis condiciones Comerciales” (Formulario de Convenio Marco) – Paso 2 “Condiciones por producto”**.

Tales precios deberán ser ingresados en pesos chilenos y considerando precios netos (sin impuestos). Asimismo, los precios deberán guardar estricta relación con las unidades de venta definidas por la DCCP para cada una de las fichas licitadas.

Modalidad en ingreso de oferta (fee):

- El oferente deberá revisar el listado de productos disponibles para ofertar en “Mis Condiciones Comerciales” disponible en el Sistema de Información de www.mercadopublico.cl
- El oferente deberá ingresar para cada ficha de servicio disponible en el Back Office el **Fee por el servicio**.

Modalidad en ingreso de oferta (precio):

- El oferente deberá revisar el listado de productos disponibles para ofertar en “Mis Condiciones Comerciales” disponible en el Sistema de Información de www.mercadopublico.cl
- El oferente deberá ingresar para cada ficha de servicio disponible en el Back Office el **precio por el servicio**.

9.6.3 Asignación de Puntaje Fee/Precio:

9.6.3.1 Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online:

El puntaje en este criterio será asignado comparando a tarifa ofertada por cada proponente con la tarifa más baja ofertada para el mismo servicio, conforme a la siguiente fórmula:

$$Puntaje Fee = 100 \times \frac{FEE \text{ M\u00ednimo por servicio}}{FEE \text{ servicio ofertado proveedor } X}$$

Donde:

Puntaje Fee = Corresponde al puntaje obtenido para el servicio definido.

Fee M\u00ednimo por servicio = Corresponde al fee m\u00ednimo de todas las ofertas presentadas para la categor\u00eda Agencia de Viajes Corporativos Online.

Fee servicio ofertado proveedor X = Corresponde al precio entregado por el oferente para el servicio licitado, seg\u00fan la ficha de servicio respectiva.

9.6.3.2 Categoría Asistencia en Viajes Internacionales:

Para todos aquellos oferentes que hubiesen ofertado a la totalidad de las fichas disponibles en el BackOffice para la categoría asistencia en viajes, y a los que no se les hubiesen descartado sus ofertas, se calculará el puntaje en este criterio haciendo un promedio entre todos los puntajes obtenidos para cada una de las fichas correspondientes a esta categoría. Cada uno de esos puntajes (puntaje por ficha) se obtendrá comparando el precio mínimo ingresado a la ficha contra el precio ofertado por un determinado proveedor a esa misma ficha, conforme a la siguiente fórmula:

$$Puntaje\ Precio = 100 \times \frac{Precio\ Mínimo\ por\ servicio}{Precio\ servicio\ ofertado\ proveedor\ X}$$

Donde:

Puntaje Precio = Corresponde al puntaje obtenido para el servicio definido.

Precio Mínimo por servicio = Corresponde al fee mínimo de todas las ofertas presentadas para la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online.

Precio servicio ofertado proveedor X = Corresponde al precio entregado por el oferente para el servicio licitado, según la ficha de servicio respectiva.

Por ejemplo, para las siguientes 3 ofertas a la categoría Asistencia en Viajes:

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
1	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - EUROPA 5 a 30 días	18.354	21.029	14.789	81	70	100
2	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - EUROPA 31 a 60 días	165.617	93.934	121.765	57	100	77
3	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - EUROPA 61 a 364 días	250.834	405.908	168.122	67	41	100
4	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - NORTEAMERICA 5 a 30 días	20.269	24.077	22.208	100	84	91
5	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - NORTEAMERICA 31 a 60 días	130.257	149.440	105.626	81	71	100

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
6	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - NORTEAMERICA 61 a 364 días	307.215	391.239	265.666	86	68	100
7	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - CARIBE - MÉXICO 5 a 30 días	11.801	15.065	15.678	100	78	75
8	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - CARIBE - MÉXICO 31 a 60 días	135.301	71.092	96.223	53	100	74
9	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - CARIBE - MÉXICO 61 a 364 días	529.019	258.003	662.680	49	100	39
10	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - ÁFRICA 5 a 30 días	17.715	12.020	17.850	68	100	67
11	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - ÁFRICA 31 a 60 días	129.699	88.204	92.831	68	100	95
12	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - ÁFRICA 61 a 364 días	475.625	457.316	159.757	34	35	100
13	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - OCEANÍA 5 a 30 días	11.139	19.351	17.190	100	58	65
14	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - OCEANÍA 31 a 60 días	173.556	171.099	171.233	99	100	100
15	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - OCEANÍA 61 a 364 días	161.437	487.136	298.116	100	33	54
16	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - ASIA 5 a 30 días	15.215	16.368	13.031	86	80	100

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
17	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE	Seguro de Viaje Internacional NIÑO-INFANTE - ASIA 31 a 60 días	101.191	161.582	149.112	100	63	68
18	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - EUROPA 5 a 30 días	12.292	11.191	18.841	91	100	59
19	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - EUROPA 31 a 60 días	150.914	76.237	103.089	51	100	74
20	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - EUROPA 61 a 364 días	343.721	272.997	532.869	79	100	51
21	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - NORTEAMERICA 5 a 30 días	12.974	16.645	19.639	100	78	66
22	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - NORTEAMERICA 31 a 60 días	146.639	128.738	113.180	77	88	100
23	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - NORTEAMERICA 61 a 364 días	334.722	477.867	673.086	100	70	50
24	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - CARIBE - MÉXICO 5 a 30 días	23.404	12.290	11.490	49	93	100
25	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - CARIBE - MÉXICO 31 a 60 días	166.408	78.804	161.215	47	100	49
26	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - CARIBE - MÉXICO 61 a 364 días	331.667	660.122	681.116	100	50	49
27	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ÁFRICA 5 a 30 días	11.533	23.676	15.074	100	49	77

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
28	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ÁFRICA 31 a 60 días	144.111	98.294	175.072	68	100	56
29	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ÁFRICA 61 a 364 días	440.181	255.977	248.836	57	97	100
30	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - OCEANÍA 5 a 30 días	17.190	15.680	12.018	70	77	100
31	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - OCEANÍA 31 a 60 días	138.402	93.433	163.809	68	100	57
32	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - OCEANÍA 61 a 364 días	578.687	598.451	570.413	99	95	100
33	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ASIA 5 a 30 días	10.866	18.408	13.916	100	59	78
34	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ASIA 31 a 60 días	123.700	122.378	73.879	60	60	100
35	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	Seguro de Viaje Internacional ADULTO - ASIA 61 a 364 días	248.179	353.514	616.055	100	70	40
36	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - EUROPA 5 a 30 días	19.257	20.414	17.015	88	83	100
37	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - EUROPA 31 a 60 días	141.919	147.013	139.983	99	95	100
38	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - EUROPA 61 a 364 días	310.405	274.905	631.269	89	100	44
39	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional	Seguro de Viaje Internacional ADULTO	19.100	14.254	21.800	75	100	65

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
			ADULTO MAYOR	MAYOR - NORTEAMERICA 5 a 30 días						
40	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - NORTEAMERICA 31 a 60 días	151.414	74.894	100.876	49	100	74
41	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - NORTEAMERICA 61 a 364 días	152.825	423.133	432.785	100	36	35
42	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - CARIBE - MÉXICO 5 a 30 días	23.156	19.788	22.510	85	100	88
43	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - CARIBE - MÉXICO 31 a 60 días	160.926	124.870	176.344	78	100	71
44	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - CARIBE - MÉXICO 61 a 364 días	318.626	217.465	434.490	68	100	50
45	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ÁFRICA 5 a 30 días	15.284	18.208	21.841	100	84	70
46	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ÁFRICA 31 a 60 días	113.869	175.801	169.011	100	65	67
47	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ÁFRICA 61 a 364 días	504.644	485.249	640.226	96	100	76
48	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR -	13.234	10.903	23.954	82	100	46

N°	Categoría	Subcategoría	Tipo de producto	Producto	Precios ofertados Proveedor			Puntaje ficha producto/servicio		
					Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
				OCEANÍA 5 a 30 días						
49	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - OCEANÍA 31 a 60 días	124.667	141.134	163.972	100	88	76
50	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - OCEANÍA 61 a 364 días	270.753	662.886	306.318	100	41	88
51	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ASIA 5 a 30 días	14.304	15.361	13.962	98	91	100
52	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ASIA 31 a 60 días	160.957	96.534	130.611	60	100	74
53	Asistencia en viajes internacionales	Seguro de Viaje	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR	Seguro de Viaje Internacional ADULTO MAYOR - ASIA 61 a 364 días	295.936	690.274	360.758	100	43	82
Puntaje promedio oferta proveedor categoría								81	81	76

Se tiene que, luego de obtener los puntajes para cada una de las fichas licitadas mediante la fórmula antes descrita, se llega a tres puntajes finales promediando cada uno de los puntajes obtenidos por ficha. Estos tres puntajes finales son: 81 puntos para el proveedor 1, 81 puntos para el proveedor 2 y 76 puntos para el proveedor 3.

Para este ejemplo, se procedería con la aplicación de los criterios de desempate entregados por las presentes bases, ya que dos de los proveedores tienen el mismo puntaje, 81 puntos.

En este caso, los dos primeros criterios de desempate indicados en bases son los siguientes:

- 1° Cantidad de clientes corporativos vigentes.
- 2° Duración del contrato con el cliente corporativo más antiguo y vigente.

9.6.4 Solicitud de Aclaraciones y Antecedentes

Una vez realizada las respectivas aperturas electrónicas de las ofertas, tanto técnica como económica, la DCCP 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 esos 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. (Art. 40, inciso 1° del Reglamento de la Ley N° 19.886).

Además, la DCCP podrá, durante la evaluación, solicitar aclaraciones a las ofertas presentadas por los proponentes, en caso de ser necesario.

Asimismo, se podrá permitir la presentación de las certificaciones y/o antecedentes que hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación (Art. 40, inciso 2° del Reglamento de la Ley N° 19.886).

Los oferentes tendrán un plazo máximo de 48 horas corridas, contadas desde la notificación del respectivo requerimiento, para responder a lo solicitado por la DCCP o para acompañar los antecedentes requeridos por ésta. La DCCP no considerará las respuestas o los antecedentes recibidos una vez vencido dicho plazo o que no hayan sido enviados a través de la plataforma.

La responsabilidad de revisar y responder adecuada y oportunamente el “foro inverso”, disponible en www.mercadopublico.cl, a través del cual se solicitan los antecedentes y aclaraciones durante el periodo de evaluación, recae exclusivamente en los oferentes. Cabe indicar que no se puede corregir o complementar lo que se respondió en primera instancia a través del “foro inverso”.

9.7 Adjudicación

La Dirección ChileCompra podrá declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas, o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses. Asimismo, declarará inadmisibles las ofertas que no cumplieren los requisitos establecidos en las bases. Dichas declaraciones deberán ser por resolución fundada para ambos casos.

La Dirección ChileCompra adjudicará a través de una resolución fundada, que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada.

En este convenio marco adjudicará en la **CATEGORÍA AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE al proveedor (1 proveedor) que obtenga el mayor puntaje**, habiendo sido verificado previamente que este proveedor cumple a cabalidad con todos los requisitos solicitados para la licitación.

Para el caso de la **CATEGORÍA ASISTENCIA EN VIAJES INTERNACIONALES se adjudicará a los proveedores que obtengan los 3 mayores puntajes (3 proveedores) en esta categoría**, habiendo sido verificado previamente que estos proveedores cumplan a cabalidad con todos los requisitos solicitados para la licitación.

Si existe un empate en los puntajes obtenidos en las respectivas categorías, se aplicarán los criterios de desempate establecidos en esta licitación.

Cabe señalar que, en caso de proceder la reincorporación de una oferta no adjudicada originalmente, por ordenarlo un Tribunal de Justicia, la Contraloría General de la República o producto de un proceso de revisión originado en alguna reclamación, dicha situación no afectará la situación jurídica de los proveedores originalmente adjudicados, que hubiesen obrado de buena fe.

9.8 Resolución de empates:

En caso de registrarse un empate en los puntajes finales obtenidos en cada Categoría, primarían los siguientes criterios, según orden jerárquico del listado:

Categoría Agencia Corporativa Online

1° Cantidad de proveedores (aerolíneas comerciales) para pasajes domésticos provista a través de la interfaz (integradas con la interfaz y en capacidad de atender la demanda del convenio marco).

2° Cantidad de proveedores (aerolíneas comerciales) para pasajes internacionales provista a través de la interfaz (integradas con la interfaz y en capacidad de atender la demanda del convenio marco).

3° Cantidad de clientes corporativos vigentes.

Categoría Asistencia en Viajes:

1° Cantidad de clientes corporativos vigentes.

2° Duración del contrato con el cliente corporativo más antiguo y vigente.

De persistir el empate en cada una de las categorías, se elegirá a aquel proveedor que envió primero su propuesta en el portal www.mercadopublico.cl, según la fecha y hora indicada en el "Comprobante de Envío de Oferta".

9.9 Resolución de consultas respecto de la Adjudicación

"Las consultas sobre la adjudicación deberán realizarse dentro del plazo fatal de 5 días hábiles contados desde la publicación en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl a través del siguiente enlace: <https://ayuda.mercadopublico.cl/ingresosolicitudes/>

Cabe señalar que la DCCP dispondrá de 10 días hábiles desde la publicación de la adjudicación en el Sistema de Información para dar respuesta a dichas consultas.

10. Condiciones Contractuales, Vigencia de las Condiciones Comerciales, Operatoria del Convenio Marco y Otras Cláusulas

10.1 Regulación de la Licitación de Convenio Marco

Las licitaciones se registrarán en todo momento por lo dispuesto en la ley N° 19.886, su reglamento, las presentes bases y sus Anexos. Asimismo, formarán parte de las bases, las modificaciones y las aclaraciones escritas que emita la Dirección ChileCompra, sea que ellas fueren requeridas por los mismos participantes, o bien, impartidas por esta Dirección de oficio.

El convenio marco se ceñirá a la normativa y a los documentos que se señalan a continuación, según el siguiente orden de prelación:

- La ley N° 19.886 y su reglamento.
- Las Bases de Licitación, sus Anexos, Aclaraciones, Respuestas y Modificaciones a las bases, si las hubiere.
- Las ofertas adjudicadas.
- Convenio Marco celebrado entre la Dirección ChileCompra y el respectivo adjudicatario.
- Condiciones de uso del Sistema
- Órdenes de Compra que emitan los organismos públicos habilitados para usar el sitio www.mercadopublico.cl
- La resolución de adjudicación.

Los interesados en conocer los documentos señalados anteriormente podrán hacerlo a través del sitio www.mercadopublico.cl, desde donde podrán acceder a dicha documentación.

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, los adjudicatarios deberán cumplir con toda la normativa y/o instrucciones específicas vigentes aplicables a los bienes y servicios que son materia de esta licitación, durante toda la vigencia del convenio marco.

10.2 Vigencia de las Condiciones Comerciales

Las condiciones comerciales ofertadas por los adjudicatarios serán publicadas en la tienda electrónica que la DCCP disponga para este Convenio Marco y se mantendrán vigentes por toda la duración del convenio, salvo que se produzca una modificación de acuerdo con las modalidades establecidas en el presente convenio. Asimismo, esta tienda electrónica reflejará los valores para los servicios que serán solicitados a través de las órdenes de compra.

El adjudicatario se compromete a mantener disponibles en la plataforma tarifas correspondientes a ofertas competitivas para sus clientes compradores públicos respecto de los servicios licitados en este Convenio Marco. En caso de que un comprador detecte que los precios en la plataforma para un determinado proveedor son mayores (más caros) que los precios publicados en los sitios web en donde se comercialicen estos mismos servicios dentro del territorio nacional, pero fuera del Convenio Marco, habiendo ya emitido una orden de compra en relación con este servicio, el adjudicatario para la categoría de Agencia de Viajes Corporativos Online deberá gestionar con la aerolínea de la que se trate la igualación de las tarifas ofrecidas para Convenio Marco a las mejores disponibles (verificar que no existan tarifas bloqueadas para Convenio Marco). En el caso de la categoría Asistencia en Viajes, el proveedor deberá ajustar el valor de la orden de compra emitida mediante nota de crédito u otro medio, respetando el menor precio encontrado.

De acuerdo con lo anterior, durante la vigencia del Convenio Marco, él o los proveedores adjudicados podrán aumentar sus descuentos o rebajar los precios para todas las Entidades, de todos o algunos de los productos adjudicados. Estas rebajas y descuentos se mantendrán hasta el término del Convenio

Marco, salvo que el proveedor mejore nuevamente las condiciones comerciales de acuerdo con lo establecido en esta cláusula.

Se deja expresa constancia que la DCCP, con el objetivo de generar ahorros significativos en el proceso de contratación de los Organismos Públicos, podrá realizar un monitoreo continuo de los precios de los productos adjudicados por cada proveedor. Cuando defina realizar esta labor, esta Dirección efectuará un levantamiento de precios de los productos disponibles en la tienda electrónica que esta Dirección disponga para que los organismos públicos puedan adquirir productos y servicios, y los comparará con precios disponibles en páginas web de catálogos electrónicos, listas de precios por internet u otros que estime conveniente.

Asimismo, durante la operatoria, la DCCP se reserva el derecho de verificar todos los precios con el fin de comprobar que los mismos correspondan a aquellos propios de las transacciones normales del negocio, contrastando los precios de los productos y/o servicios activos en la tienda electrónica de la DCCP con los precios del mercado. Para esto la DCCP realizará la labor de monitoreo de precios en base principalmente en tres ejes:

- 1.-Monitoreo muestral mensual: Canasta estudio de precios
- 2.-Muestreo selectivo: Detección de dispersión de precios en un mismo servicio
- 3.-Monitoreo a través de notificaciones por parte de los usuarios de reporte de precio caro.

En caso de detectar que el proveedor adjudicado no mantiene los mejores precios en este Convenio Marco, o que en el mercado los precios son más favorables que al contratar a través de la interfaz de la Agencia de Traslados Aéreos Corporativos adjudicada, o bien, del proveedor adjudicado para el servicio de Asistencia en Viajes, la DCCP pondrá en conocimiento del proveedor la situación indicada y se procederá, en caso de no considerar sus descargos como suficientes, a aplicar las medidas sancionatorias dispuestas en estas bases, luego de comparar los precios resulten ser menos convenientes.

10.3 *Operatoria general del convenio*

Una vez que comience la vigencia del Convenio Marco, éste operará a través de la interfaz provista por el proveedor adjudicado en la categoría de Agencia de Viajes Corporativa Online para la compra de pasajes aéreos por parte de los organismos públicos afectos a la ley N° 19.886 puedan acceder y contratar los productos dispuestos en el Convenio.

Para el caso de la categoría Asistencia en Viajes, el convenio, una vez adjudicado, operará a través de la plataforma habilitada por la DCCP para tales efectos.

Para los efectos del presente convenio marco, las Entidades deberán asegurar que, en cada una de las órdenes de compra que emitan, consten las autorizaciones presupuestarias que sean pertinentes, acreditando, de esta manera, la disponibilidad presupuestaria que posee el organismo requirente para realizar la respectiva contratación.

La DCCP podrá monitorear las tarifas de los servicios comercializados tanto a través de la agencia de viajes corporativos online adjudicada (precios de los pasajes aéreos, tanto nacionales como internacionales), como los precios de las pólizas de asistencia de viajes contratadas a través de la plataforma dispuesta por la DCCP para tales efectos, bien sea contrastando con los precios del sitio de venta de las diferentes aerolíneas, agencias de viaje, tour operadores o proveedores del servicio de comparación de tarifas para un determinado requerimiento de viaje aéreo y generación de reservas a particulares, o bien, mediante cotizaciones de terceros por servicios idénticos; a través de reportes de ahorro y/o informes de comportamiento de los precios de Convenio Marco vs. la industria.

En el caso de que la DCCP solicite al proveedor adjudicado información respecto de las tarifas o precios comercializados a través de su plataforma, este deberá presentar dicha información dentro del plazo de los **7 días hábiles**, contados a partir de la fecha de la notificación de este de parte de la DCCP, la cual podrá ser efectuada a través del correo electrónico indicado en las condiciones comerciales del proveedor como correo de contacto.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, y para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 14 y 15 del reglamento de la ley N°19.886, se destaca que la responsabilidad final del proceso de adquisición mediante Convenio Marco, específicamente en la de lograr las condiciones más ventajosas (Esto es, que los precios y las condiciones comerciales de los productos del Convenio Marco sean más convenientes al momento de la compra), recae en cada Organismo Público, entendiendo que la DCCP es sólo una institución facilitadora y mediadora de los procesos de adquisición del Estado. Se recomienda revisar en este punto la Directiva de Contratación Pública N° 26 “Recomendaciones para una mayor eficiencia en la contratación de bienes y servicios”.

Cuando los servicios no den cumplimiento durante cualquier momento de la operatoria del Convenio Marco, respecto normativa vigente y de los estipulado por las presentes bases y sus anexos, éstos podrán ser bloqueados, esto es, la DCCP podría interrumpir la generación de las órdenes de compra, sin perjuicio de otras medidas por incumplimiento que puedan aplicarse a los proveedores en conformidad a las presentes bases de licitación.

Cabe destacar que en virtud del presente convenio marco sólo se podrán emitir órdenes de compra o suscribir acuerdos complementarios por montos inferiores a **1.000 UTM por Orden de Compra**.

10.4 Habilitación del Convenio Marco

Los adjudicatarios con sus categorías adjudicadas y las correspondientes condiciones contractuales quedarán disponibles a efectos de la generación de transacciones (emisión de órdenes de compra) a disposición de las entidades, siempre y cuando el adjudicatario cumpla con lo siguiente:

- I. Se encuentre hábil en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración, www.chileproveedores.cl, de acuerdo con lo señalado en las presentes bases de licitación. Esta condición de habilidad deberá mantenerla durante toda la vigencia del convenio respectivo. En el caso de una UTP, esta habilidad será exigida para cada uno de sus miembros.

- II. Haber entregado la garantía por fiel cumplimiento de contrato, de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.
- III. Haber dado cumplimiento a los requerimientos de catalogación que la DCCP establezca para todos los adjudicatarios de la licitación a que se refiere el convenio. Para ello deberá completar toda la información que la DCCP le requiera respecto de los productos adjudicados.

Para el cumplimiento de los requisitos indicados en los numerales I y II precedentes, el adjudicatario tendrá el plazo de **20 días hábiles**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, acorde a lo señalado en la cláusula 7 de las presentes bases de licitación. En caso de no dar cumplimiento a alguno de ellos, procederá la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14., letra C), número XII, de estas bases de licitación.

Por su parte, el proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de **4 meses**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, para entregar a la DCCP toda la información respecto de los servicios adjudicados, de conformidad a lo indicado en el numeral III de esta cláusula.

El proveedor adjudicado en la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online dispondrá de un plazo de 4 meses para desarrollar la interfaz solicitada de acuerdo con lo descrito en las presentes bases. En caso de no dar cumplimiento a lo solicitado, se aplicará la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14, letra C), número XII, de estas bases de licitación.

Para el caso del proveedor adjudicado en la categoría Asistencia en Viajes internacionales, éste dispondrá de un plazo de 4 meses para estar integrado a la Orden de Compra a través del enlace dinámico disponible en esta para la compra del servicio de asistencia en la página transaccional del proveedor. Asimismo, en este plazo el proveedor deberá contar con la posibilidad de vender sus servicios a través de su página, accediendo desde Mercado Público con las mismas credenciales de usuario / login del comprador público, en un esquema Single Sign ON. En caso de no dar cumplimiento a lo solicitado, se aplicará la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14, letra C), número XII, de estas bases de licitación.

La veracidad de la información contenida en la plataforma electrónica adjudicada para las compras de este Convenio Marco será de responsabilidad de cada proveedor al momento de entregarla.

10.5 Rechazo de Órdenes de Compra.

El adjudicatario sólo **podrá** rechazar las Órdenes de Compra válidamente emitidas en conformidad a este convenio, en los siguientes casos:

- I. Que la Entidad que emite la orden de compra, tenga una deuda vencida con el adjudicatario, situación que deberá ser acreditada.

- II. Cuando no conste en la orden de compra la autorización presupuestaria que posee el organismo requirente para adquirir los productos consignados en ella.
- III. Si hay inconsistencias entre los valores y cantidades de la orden de compra y las condiciones ofertadas por el proveedor, o aquellas comprometidas a través del Acuerdo Complementario suscrito entre las partes, en caso de que exista.
- IV. Si el producto respecto del cual es emitida la orden de compra está fuera del alcance definido por estas bases dentro de la descripción de éste. Esta situación también considera casos en que el proveedor deba incurrir en costos adicionales para la entrega de los productos, fuera de los declarados vía sistema en las garantías generales de la oferta.

10.6 Responsabilidades y obligaciones del Adjudicatario

Se deja constancia que, durante la vigencia del Convenio Marco y a través de la presentación y adjudicación de una oferta, el adjudicatario asume las siguientes responsabilidades y obligaciones, las cuales declara estar en conocimiento al momento de ingresar una oferta en este proceso de Licitación de Convenio Marco:

- I. El adjudicatario no podrá establecer diferencias arbitrarias en el trato que dé a las entidades públicas que requieran sus productos a través de las emisiones de Órdenes de Compra que se ajusten al presente convenio.
- II. Para la Categoría Asistencia en Viajes, será responsabilidad del adjudicatario aceptar la orden de compra por Sistema en un plazo no superior a 48 horas desde su emisión o el rechazar en presencia de algunas de las causales definidas en la **cláusula N° 10.5 “Rechazo de órdenes de compra”** de estas Bases de Licitación. Para el caso de la categoría Agencia de traslados aéreos corporativos online, la aceptación de la orden de compra será automática por sistema.
- III. El adjudicatario deberá velar por la calidad y oportunidad en la entrega de los informes de precios u otros requerimientos que puedan definirse durante la operatoria como necesarios para su funcionamiento, asumiendo la posible medida que pueda aplicar la Dirección ChileCompra, en caso de no dar cumplimiento a lo solicitado.
- IV. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración. La Dirección ChileCompra bloqueará de la tienda electrónica al adjudicatario que se encuentre inhábil en el referido Registro y será habilitado nuevamente cuando se encuentre hábil en el registro para lo cual deberá informar a la Dirección ChileCompra de dicho estado por los medios que esta estime.
- V. El proveedor deberá estar disponible para entregar capacitación sobre el uso de su plataforma en la operatoria del Convenio Marco.

- VI. El cumplimiento de la ley N° 17.336 sobre propiedad intelectual y en la legislación sobre propiedad industrial, como el respeto de los derechos intelectuales, de patente, marca registrada y de diseños, entre otros contemplados en la legislación vigente, será de responsabilidad del proveedor, no cabiendo responsabilidad alguna de ello para el organismo contratante.
- VII. El proveedor que resulte adjudicado deberá actuar de buena fe, efectuando todas las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones provenientes del presente convenio marco.
- VIII. Las reuniones que se soliciten durante la ejecución de los Convenios Marco deberán ser requeridas por el representante legal de la empresa adjudicada o por la persona debidamente autorizada por aquél, lo que deberá documentarse fehacientemente.
- IX. Disponer de los recursos humanos y técnicos que sean necesarios para mantener actualizada la plataforma en donde se disponibilizan los servicios adjudicados, asegurando que las Entidades dispongan de los mejores precios y reduciendo al mínimo la probabilidad de ocurrencia de problemas por discontinuidad del servicio en cuanto a su operación (disponibilidad de la plataforma).
- X. Mantener vigente todas las condiciones comerciales y de contactos en el Sistema con el objetivo de lograr buena comunicación con la Dirección ChileCompra.
- XI. Conocer y operar adecuadamente el sistema de compras públicas conforme a las condiciones establecidas por las presentes bases de Convenio Marco, las disponibles a en el sitio www.mercadopublico.cl y las acordadas en las Mesas de Trabajo organizadas con el Administrador del Contrato ChileCompra. Para dar cumplimiento a lo anterior, los proveedores deberán asistir a todas aquellas capacitaciones y/o cursos que la Dirección ChileCompra eventualmente disponga.
- XII. Responder y gestionar en su Mesa de Ayuda, según corresponda, todos los casos de reclamos y/o consultas reportadas por la Dirección ChileCompra y/o las entidades contratantes, en un máximo de 3 horas.
- XIII. Los adjudicatarios durante la vigencia del presente convenio serán responsables por el estricto respeto de la legislación laboral vigente para con sus trabajadores dependientes, además de supervisar su cumplimiento. Asimismo, deberán respetar y garantizar los derechos laborales de sus trabajadores consignados en la legislación laboral vigente.
- XIV. Cumplir con las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información.
- XV. Los adjudicatarios serán responsables de velar por el buen uso del convenio marco por parte de los compradores, so pena que en caso de detectarse una irregularidad se aplique el término anticipado del convenio marco.

- XVI. Cumplir con todas las especificaciones indicadas en cada servicio licitado, según corresponda la categoría, detalladas en las presentes bases de licitación y todos sus archivos adjuntos.
- XVII. El oferente adjudicado deberá ser el que efectivamente suministre los bienes o preste los servicios contratados con motivo de este convenio marco, durante la vigencia de éste, no pudiendo ceder a un tercero la ejecución de aquéllos, sin perjuicio de lo indicado en la cláusula **10.13 sobre “Cesión y Subcontratación”**.

Se deja constancia que el oferente y eventual adjudicatario es el único responsable del pleno cumplimiento de lo señalado en estas Bases de Licitación y los acuerdos complementarios que se firmen con las entidades compradoras y que emanen de este convenio (Art. N° 76, Reglamento de la Ley N° 19.886). El no cumplimiento de esta cláusula se entenderá como un incumplimiento grave y por tanto se aplicarán las medidas definidas para ello en las presentes bases.

10.7 Responsabilidades y Obligaciones de la entidad compradora

Durante la vigencia del Convenio Marco, las entidades compradoras asumen las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- I. Uso del Convenio: La entidad compradora deberá velar por el buen uso de este convenio marco por parte de sus usuarios.
- II. Conflictos de interés: el comprador deberá exigir al adjudicatario, ya sea al momento de suscribir los respectivos acuerdos complementarios, como al momento de emitir la orden de compra en los casos en que la adquisición se formalice mediante su aceptación, que acredite que no posee conflictos de interés con el organismo contratante, de acuerdo al artículo 4°, inciso 6°, de la ley N° 19.886, y que no ha sido condenado de acuerdo con el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia en los últimos cinco años, contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada. Para ello, deberá solicitar al proveedor seleccionado la presentación de una declaración jurada. Asimismo, tratándose exclusivamente de una persona jurídica, el organismo contratante deberá verificar que el proveedor no haya sido condenado conforme a la ley N° 20.393 a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado, a través del registro público que lleva la Dirección ChileCompra para tal efecto. En caso de que el proveedor no presente la declaración jurada referida, que declare que sí posee conflictos de interés con el organismo contratante o que ha sido condenado por prácticas contra la libre competencia según lo antes señalado, o bien, que se verifique que ha sido condenado por la ley N° 20.393, el organismo deberá abstenerse de contratar y enviar un oficio a esta Dirección con los antecedentes del caso para su resolución.
- III. Saldos Insolutos: Cabe señalar que, en caso de requerir los productos, el comprador deberá exigir al adjudicatario que acredite si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados

en los últimos dos años (Modelo Anexo N° 1). Esta circunstancia deberá acreditarse a la mitad del período de ejecución del acuerdo complementario, con un máximo de seis meses.

Además, la DCCP podrá solicitar, durante la operatoria del Convenio Marco, el Anexo N° 1 al adjudicatario con el fin de acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, en conformidad con el artículo 4, Inciso 2°, de la ley N° 19.886.

- IV. Concordancia entre el servicio adquirido y el servicio recibido: Será responsabilidad de la entidad compradora que los proveedores no realicen homologación de servicios, es decir, los servicios ofrecidos en la tienda electrónica deben ser finalmente los que el comprador reciba conforme, de acuerdo con lo establecido en la cláusula **10.20 “Concordancia entre el servicio ofertado y el servicio entregado”**.
- V. Cumplimiento Contractual del Proveedor: La entidad compradora deberá velar por el cumplimiento contractual del proveedor, especialmente del cumplimiento de las condiciones comerciales ofertadas y vigentes en la Tienda electrónica durante todo el proceso de compra.
- VI. Aceptación OC por parte del Proveedor: Para los servicios relacionados con la categoría Asistencia en Viajes, la entidad compradora deberá procurar la aceptación a través del sistema de la orden de compra por parte del proveedor en un plazo de 2 días hábiles. En caso de que el proveedor se niegue a realizar la aceptación de la orden de compra, el comprador deberá solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud, según lo establecido en el artículo 63 del Reglamento de Compras, procediendo en ese caso el comprador a efectuar la correspondiente cancelación de dicha orden de compra.
- VII. Condiciones de compra: La entidad compradora, deberá velar por obtener las mejores condiciones para su compra, respetando la Política de Viajes dispuesta en estas bases y cumpliendo con ingresar los pasajeros en el sistema de ingreso dispuesto para ello.
- VIII. Compras Conjuntas: Atendidos los principios de eficiencia, eficacia y colaboración establecidos en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, se sugiere que las entidades compradoras, en aquellos casos en que estimen conveniente, efectúen compras conjuntas, esto es, compras coordinadas que realiza un grupo de compradores, con el objetivo de obtener mejores precios y/o condiciones comerciales al usar un mayor poder de compra. Estas compras conjuntas en la Administración del Estado buscan lograr la agregación de demanda, es decir, incrementando el volumen de compra y permitiendo acceder a beneficios como la obtención de mejores precios y condiciones comerciales.
- IX. Planificación: Atendidos los principios de eficiencia y eficacia, ya citados, las entidades compradoras deberán procurar planificar sus procedimientos de adquisiciones con la antelación suficiente que permita velar por una eficiente e idónea administración de los medios públicos para un adecuado cumplimiento de la función pública.

- X. Existirá al menos una persona con rol Supervisor (responsabilidad funcionaria) por institución facultados para ingresar los datos de las personas para las que se deseen adquirir pasajes aéreos a través del presente convenio, especialmente para los casos de personas que no ejercen la labor de funcionario público, pero que, por sus competencias o méritos sean invitados de Organismos Públicos.
- XI. Para los pasajeros que no sean funcionarios públicos, se requerirá ingresar el motivo del viaje que origina la compra de pasajes por parte del organismo.

10.8 Derechos e impuestos

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión de este Convenio Marco, tales como los gastos notariales de celebración de contratos, y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según el Convenio o las Bases, ha contraído el oferente adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

Será responsabilidad del Comprador solicitar las debidas cauciones (garantías) que aseguren el cumplimiento de los respectivos Acuerdos, así como también las certificaciones y resoluciones correspondientes para los ítems adquiridos a través de este Convenio Marco.

10.9 Descuentos Especiales (Ofertas)

Para ambas categorías los proveedores podrán realizar ofertas dinámicamente, conforme a las fluctuaciones regulares de la industria: temporada baja, ofertas de temporada, cyberday, itinerarios con descuento en ruta u otros, siempre y cuando sean transversales a todos los compradores.

10.10 Grandes Compras (Compras mayores a 1.000 UTM)

Los procesos que superen el umbral de 1000 UTM por contratante deberán realizarse al margen del presente convenio marco.

10.11 Actualización de Productos y Servicios Adjudicados

Durante la vigencia del convenio marco, el adjudicatario deberá mantener disponibles los servicios adjudicados con las condiciones más ventajosas en el mercado, entendiendo que para la categoría pasajes aéreos es dinámica y comprende la variación de aerolíneas, rutas, itinerarios y tarifas, siempre teniendo en cuenta el cumplimiento de lo estipulado en la Política de Viajes.

Para la categoría Asistencia en Viajes, el proveedor adjudicado podrá mantener o mejorar las condiciones comerciales ofrecidas en la oferta, tales como, disminuir los precios de los servicios, y/o mejorar alguna condición general de las ofertadas inicialmente.

Para la categoría Asistencia en Viajes, la DCCP podrá durante la operatoria del convenio, solicitar la oferta de nuevos servicios (nuevos planes de asistencia, diferentes a los licitados en las fichas

contenidas por el BacOffice al momento de publicación de la licitación). En este caso, la DCCP contactará previamente al proveedor para comunicarle el requerimiento. Para proceder a la publicación de este nuevo servicio, la DCCP podrá solicitar al proveedor la entrega de 3 facturas de entre 3 y 6 meses de antigüedad respecto a la fecha en que se realice la solicitud, a fin de validar comercialmente el precio ofertado por el proponente para la nueva ficha de servicio disponibilizada. Esta solicitud podrá ser requerida por correo electrónico por la DCCP.

Sin perjuicio de lo señalado, la DCCP podrá realizar un monitoreo permanente del precio de los servicios.

10.12 Reajuste

Categoría Agencia de Traslados Aéreos Corporativos:

Este convenio marco contempla la aplicación de un reajuste automático por parte de la DCCP, con frecuencia trimestral contado desde el momento de puesta en marcha (operación habilitada para la emisión de órdenes de compra por parte de los organismos públicos, esto es, 4 meses después de la adjudicación, plazo que corresponde a la implementación y puesta en marcha de la interfaz seleccionada como proveedor para la categoría de Agencia de Traslados aéreos corporativos), para dicha categoría, conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

Fee reajustado = Fee vigente * (1 + variación del dólar observado durante el primer trimestre, contado desde la fecha de puesta en marcha)

Por ejemplo, si el convenio se adjudicase en febrero, se supone que la puesta en marcha ocurriría en el mes de junio. El primer trimestre de operación, contado desde la fecha de puesta en marcha, contabilizaría la variación entre el dólar observado del mes de junio y el mes de agosto. El reajuste calculado se aplicaría al mes siguiente, cuarto mes, que para el caso del ejemplo, sería el mes de septiembre.

Una vez aplicado el primer reajuste, el segundo deberá ser aplicado considerando la variación del dólar observado ocurrida entre los meses de septiembre y noviembre, para el caso del ejemplo citado, siendo el segundo reajuste efectivo al mes de diciembre.

En caso de que la variación del dólar sea negativa en un período, no se contemplará la aplicación del reajuste en ese período, es decir, permanecerán los mismos valores.

Categoría Asistencia en Viajes:

Este convenio marco contempla la aplicación automática por parte de la DCCP de un reajuste con frecuencia anual, contado desde el momento de la adjudicación conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

Precio reajustado = Precio vigente * (1 + variación entre el dólar observado el mes de adjudicación a vs el dólar observado 8 meses después de la puesta en marcha)

Una vez aplicado el primer reajuste, el segundo deberá ser aplicado automáticamente por la DCCP al décimo segundo mes después de aplicado el primero, conforme a la aplicación de la fórmula siguiente:

Precio reajustado = Precio vigente * (1 + variación entre el dólar observado el mes del primer reajuste a vs el dólar observado 12 meses después de la puesta en marcha)

En caso de que la variación del dólar sea negativa en un período, no se contemplará la aplicación del reajuste en ese período, es decir, permanecerán los mismos valores.

10.13 Cesión y subcontratación

El proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y, en especial, los establecidos en el respectivo acuerdo complementario que se celebre con la institución contratante. La empresa adjudicataria deberá ser la que efectivamente suministre los bienes o preste los servicios contratados con motivo de este convenio marco, durante la vigencia de éste, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquéllos.

La infracción de esta prohibición será causal inmediata de término del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que procedan ante esta situación.

Se permite la subcontratación parcial solo respecto de la Mesa de Ayuda telefónica o de Servicio al Cliente, la que deberá estar disponible 24 horas al día, durante los 7 días a la semana y entendiendo además que esto no exime al proveedor de la entrega de las instrucciones de uso y asesoría técnica general, conforme la naturaleza del servicio lo amerita, siendo el adjudicatario el único responsable del pleno cumplimiento de lo señalado en estas bases y eventuales acuerdos complementarios que se suscriban con las entidades compradoras (Art. N° 76, Reglamento de la Ley N° 19.886).

10.14 Efectos derivados del Incumplimiento Contractual del Proveedor

El organismo comprador o la DCCP, en caso de incumplimientos, aplicará las multas y medidas que se singularizan a continuación. Con todo, al determinar la medida a aplicar al adjudicatario, el organismo tendrá en consideración la magnitud de la falta cometida, la cantidad de órdenes de compra emitidas al proveedor, el monto transado en la orden de compra que da origen a la medida y el impacto del bien contratado en la gestión de la(s) Entidad(es) requirente(s), debiendo en todo caso dar aplicación al principio de proporcionalidad de la medida.

A) Multas

- **Multas Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online:**

El Adjudicatario podrá ser sancionado por la DCCP con el pago de multas, conforme se encuentra dispuesto en el Anexo N°13 de las presentes bases.

- **Multas Categoría Asistencia de Viajes:**

El Adjudicatario podrá ser sancionado por el organismo comprador con el pago de multas, conforme a lo siguiente **Multas por no entrega del servicio conforme a las coberturas y prestaciones definidas en la ficha de servicio licitada por la DCCP:** Estas multas serán aplicables por el comprador cuando el proveedor no haya entregado un servicio conforme a las condiciones estipuladas por la ficha de servicio licitada por la DCCP, en lo referente a las coberturas y prestaciones comprendidas por la asistencia contratada.

Cálculo de multas por incumplimiento de prestaciones detalladas por la póliza licitada y adquirida por el comprador público: Esta multa será equivalente al 15% del valor de la cobertura máxima de la prestación, conforme a los valores establecidos en la ficha licitada por la DCCP para la asistencia de viajes contratada. En consecuencia, el tope de dicha multa es el 15% de la cobertura máxima de la prestación.

Regulación de las multas aplicable a ambas categorías:

El monto de las multas se cobrará directamente al proveedor, quien deberá pagar en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la resolución que aplica la multa o de la resolución que rechaza recurso de reposición, en caso de haberse presentado. En caso de que no pague dentro de ese plazo, se procederá al cobro a través de la o las garantías de fiel cumplimiento.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa en pesos chilenos resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de los organismos de la administración o la DCCP de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer valer la responsabilidad del contratante incumplidor.

B) Cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato

Al adjudicatario se le aplicará la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por la Dirección ChileCompra, en los siguientes casos:

- I. Incumplimiento imputable al adjudicatario de las obligaciones impuestas por las presentes Bases, a requerimiento fundado de las Entidades o a iniciativa de la Dirección ChileCompra por

esta misma causa, siempre y cuando dicho incumplimiento no importe una causal de término anticipado del contrato.

- II. Descontinuar o indicar incapacidad de entrega para alguno de los servicios adjudicados por el proveedor antes del décimo segundo mes de entrada en vigor del Convenio Marco. Un ejemplo de este tipo de incumplimiento sería cuando el proveedor adjudicado en la categoría de Agencia Corporativa para Traslados Aéreos indicase que no es posible contratar vuelos nacionales a través de la interfaz, encontrándose esos destinos como comprendidos por la oferta inicial del proveedor (con la que adjudica la categoría).
- III. No entrega de la información solicitada para habilitación de los servicios adjudicados dentro de los plazos solicitados según lo establecido en el **numeral iii de la cláusula 10.4 Habilitación del Convenio marco**.
- IV. En el caso de que exista un mal uso de la información manejada por el proveedor, o de que no se hayan gestionado por parte de este los riesgos en materia de la seguridad de la información, resultando lo anterior en la vulneración de la información con afectación a personas o instituciones.
- V. Detección de la comercialización, a través de la Plataforma de Convenio Marco, de servicios que no corresponden al objeto y alcance del convenio.
- VI. Rechazo de la Orden de Compra válidamente solicitada por la Entidad Compradora por causales no contempladas en estas Bases de Licitación; o la no aceptación de ésta en los plazos señalados en las presentes Bases lo cual obligó a la Entidad a cancelar la misma.
- VII. No entregue información solicitada por la Dirección ChileCompra en la forma y plazos definidas por ésta en virtud de lo estipulado en la cláusula **10.3 "Operatoria general del convenio"** de las Bases de Licitación.
- VIII. Incumplimiento en el plazo de implementación comprometido por los proponentes en sus respectivas ofertas por cada 30 días de atraso.

C) Término anticipado del Convenio Marco

La DCCP podrá poner término anticipado al Convenio Marco, como medida derivada del incumplimiento del proveedor, sin derecho a indemnización alguna para el Adjudicatario, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- I. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario, siempre que sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del Convenio Marco, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y que dicho incumplimiento le genere a la DCCP o a la respectiva Entidad contratante un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.

- II. Entrega de documentación que contenga hechos carentes de veracidad, con la intención de obtener algún beneficio en el ámbito del convenio marco, sea la inclusión en el Convenio Marco de un determinado servicio o cualquier otra circunstancia que le otorgue alguna ventaja en comparación con el resto de los competidores de la licitación.
- III. Si el adjudicado se encuentra en estado de notoria insolvencia o fuere declarado deudor en un procedimiento concursal de liquidación. En el caso de una UTP, aplica para cualquiera de sus integrantes. En este caso no procederá el término anticipado si se mejoran las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. También aplicará esta medida en caso de disolución del oferente adjudicado o fallecimiento del contratante en el caso de persona natural.
- IV. Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en estas bases. Cabe señalar que en el caso que los antecedentes den cuenta de una posible afectación a la libre competencia, la DCCP pondrá dichos antecedentes en conocimiento de la Fiscalía Nacional Económica.
- V. Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de integridad", si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no observaren el más alto estándar ético exigible, durante la ejecución del convenio marco, y propiciaren prácticas corruptas, tales como:
 - a. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar las decisiones de un funcionario público durante la ejecución del convenio marco, que tengan el propósito de generar acciones que resulten en su favor o en contra de otro adjudicatario
 - b. Tergiversar hechos con el fin de influenciar la ejecución del contrato en detrimento de esta Dirección o de otra entidad pública
 - c. Ejercer algún grado de extorsión, soborno o presión, declarando parentescos, relaciones con funcionarios de alto rango, beneficios o perjuicios, a quienes requieran hacer uso de la tienda electrónica y los productos de la Categoría adjudicada bajo este proceso licitatorio o a los encargados de la administración del convenio marco pertenecientes a esta Dirección.
- VI. No entrega o no renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, una vez vencido el plazo de 20 días hábiles indicado en la cláusula 8.2.1 de las presentes bases de licitación. Para estos efectos, se considera renovación oportuna la entrega dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes contados desde la comunicación de su cobro. Asimismo, se considera también renovación oportuna la entrega dentro del plazo de 5 días hábiles antes del vencimiento de la garantía. En ambos casos la nueva garantía deberá tener las mismas características de la que reemplaza, y extenderse por todo el período de vigencia que corresponda. El tiempo de suspensión temporal será hasta que se subsane la situación descrita, lo cual no podrá superar los 60 días hábiles contados desde el vencimiento del plazo indicado. Trascurrido este período se procederá a dar Término Anticipado del convenio marco.

- VII. La comprobación de la falta de idoneidad, de fidelidad o de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efecto de ser adjudicado o contratado.
- VIII. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las bases, encontrándose a consecuencia de ello en una posición de privilegio en relación al resto de los oferentes, ya sea que dicha información hubiese sido conocida por el proveedor en razón de un vínculo laboral o profesional entre éste y la DCCP u otras entidades compradoras, o bien, como resultado de prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
- IX. Rechazo, o no aceptación en los plazos establecidos en las presentes bases de licitación, por tercera vez de una orden de compra emitida por el comprador, fuera de los casos permitidos en las bases de licitación.
- X. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del respectivo acuerdo complementario, con un máximo de seis meses.
- XI. Comercializar la calidad de adjudicatario en el Convenio Marco. Se entenderá que se ha concurrido en la presente causal, cuando se den una o más de las siguientes circunstancias:
- Que el adjudicatario original haya transferido con posterioridad a la adjudicación la propiedad o el control completo de la proveedora terceros que no fueron adjudicados en la licitación correspondiente o no participaron en ella; siempre que haya constancia que la intención del adjudicatario original al participar en la licitación no fue la de proveer los productos objeto de este convenio; sino que la de comercializar su calidad de adjudicado de convenio marco.
 - Cuando el adjudicado original sea un proveedor con una antigüedad no mayor a 60 días anteriores a la fecha de cierre de recepción de ofertas o no haya ejercido el giro comercial relacionado con el presente convenio marco con anterioridad a dicho cierre; y siempre que haya transferido la propiedad o el control completo de la respectiva proveedora terceros dentro de los 120 días hábiles contados desde la adjudicación de la presente licitación.
 - Siempre que el adjudicado original haya ofrecido a terceros, a través de medios de comunicación social, redes sociales, correos electrónicos u otros medios equivalentes, transferir la propiedad o el control de la empresa, haciendo mención expresa de su condición de adjudicado de convenio marco, dentro de los 120 días hábiles contados desde la adjudicación de la presente licitación.

La presente causal se aplicará tanto respecto del adjudicatario original, como del proveedor que ha adquirido la condición de adjudicatario en alguna de las hipótesis señaladas anteriormente.

- XII. No entrega oportuna de los antecedentes señalados en la **cláusula N°7 “Antecedentes legales para ser contratado”** de las presentes bases de licitación, según los términos indicados en dicha cláusula.
- XIII. Si se notificare a la DCCP una decisión ejecutoriada de la respectiva autoridad competente, que señale que un determinado proveedor carece de autorizaciones, patentes, licencias, derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho o título exigible para la comercialización o prestación de un determinado servicio.
- XIV. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta, realizó prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
- XV. En caso de ser el adjudicatario una Unión Temporal de Proveedores (UTP):
- En caso de que los proveedores integrantes de las uniones temporales adjudicadas no se inscriban en ChileProveedores dentro del plazo fatal de **20 días hábiles**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, según lo dispuesto en la **cláusula N°7** de las presentes bases de licitación.
 - Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
 - De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
 - Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
 - Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
 - Disolución de la UTP.
- XVI. En el caso que se superen los límites máximos establecidos para la aplicación de las multas, de conformidad con lo dispuesto en la **Anexo 13 de las presentes bases**.
- XVII. En el caso de infracción de lo dispuesto en la cláusula **10.13 sobre “Cesión y Subcontratación”**.
- XVIII. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- XIX. Si el adjudicatario se encuentra en estado “inhábil” en el Registro de Proveedores por más de 60 días corridos.

El adjudicatario deberá satisfacer íntegramente las órdenes de compra recibidas antes de la notificación del referido término anticipado, las cuales a su vez deberán ser íntegramente pagadas por las respectivas entidades.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, excepto las de los numerales III; VI; XVI letras d), e y f) y XVIII además del término anticipado del convenio marco, procederá el cobro de **la garantía de fiel cumplimiento por parte de la DCCP**.

En los casos en los que exista término anticipado del convenio marco, no operará indemnización alguna para el Adjudicatario.

D) Suspensión temporal del catalogo

La DCCP podrá suspender temporalmente del catálogo al proveedor adjudicado, como medida derivada del incumplimiento del proveedor, sin derecho a indemnización alguna para el Adjudicatario, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- I. Si el adjudicatario se encuentra en estado "inhábil" en el Registro de Proveedores. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro de Proveedores. La suspensión cesará una vez que el proveedor vuelva a encontrarse hábil en el registro mencionado, para lo cual deberá informar a la Dirección ChileCompra de dicho estado por los medios que ésta estime.

Procedimiento para aplicación de multas y otras medidas:

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, cobro de garantía o el término anticipado del contrato, el administrador o encargado de la contratación notificará al proveedor adjudicado mediante el módulo de sanciones del aplicativo de control de contratos del sistema de información, informándole sobre la sanción a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva.

A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el proveedor tiene un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito ante el administrador o encargado de la contratación, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.

Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente sanción por medio de una resolución fundada del organismo contratante o la DCCP.

Si el adjudicado ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el organismo comprador o esta Dirección tendrá un plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del descargo del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada del organismo comprador o de la DCCP según corresponda, en la cual deberá

detallarse el contenido y las características de la multa o medida a aplicar. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado personalmente o mediante carta certificada e informarse en el módulo de sanciones del portal www.mercadopublico.cl.

Recurso de Reposición: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación a través del módulo de sanciones del aplicativo de control de contratos, de la resolución fundada para impugnar dicho acto administrativo, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva multa o medida. El organismo comprador o la DCCP según corresponda, tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso. Mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso de reposición, no se hará efectiva la respectiva sanción.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar a dejar sin efecto el acto impugnado. Ahora bien, en el evento de que la sanción sea finalmente cursada, sea total o parcialmente, ésta se hará efectiva mediante el cobro directo en un plazo máximo de 20 días, debiendo pagar en un plazo de hasta 10 días una vez notificado el cobro, o bien, se hará efectivo a través del cobro de la o las garantías de fiel cumplimiento, según cuál sea el caso.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, si durante la vigencia del convenio marco entra en vigor la Ley N°21.180 de Transformación Digital Del Estado, que permite la notificación electrónica de los procedimientos administrativos, las notificaciones que se disponen en el presente procedimiento se podrán realizar electrónicamente en conformidad a lo dispuesto por dicha ley.

10.15 Del pago

Para efectos de tramitar el pago, las entidades públicas deben considerar lo siguiente:

- El pago será efectuado conforme lo señalado en la ley 21.131.
- El pago de los productos será en pesos chilenos.
- El adjudicatario deberá adjuntar a la factura respectiva, la orden de compra para el trámite de pago.
- La recepción conforme deberá ser acreditada por la Entidad que hubiere efectuado el requerimiento.

Con todo, la DCCP no es responsable del pago de los productos que se adquieran o soliciten a través del Convenio Marco, así como de interactuar con la institución para solicitar el pago de sus facturas. Dicha responsabilidad recae únicamente en las Entidades que en cada caso actúen como compradores.

10.16 Plazo de Vigencia del Convenio Marco

El presente convenio marco comenzará a regir desde la notificación de la resolución de adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl y tendrá una vigencia de **30 meses** contados desde la total tramitación de la resolución de adjudicación.

En caso de que el término de vigencia se cumpla en un día inhábil, el término se efectuará al día hábil siguiente.

La DCCP podrá prorrogar el presente convenio marco sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo proceso de licitación, o se defina una nueva modalidad de compra para estos tipos de producto el cual no podrá superar los **6 meses**.

Sin perjuicio de lo anterior, la DCCP podrá revocar el convenio marco total o parcialmente (ya sea por categoría, subcategoría o tipo de producto), fundadamente, en cualquier momento durante su vigencia, mediante la dictación de un acto administrativo. La revocación del convenio marco no afectará las órdenes de compra aceptadas ni la vigencia de los acuerdos complementarios suscritos entre los proveedores adjudicados y las entidades compradoras, con anterioridad a la total tramitación del acto revocatorio.

10.17 Término por mutuo acuerdo o resciliación

La DCCP y el respectivo adjudicatario podrán poner término anticipado al convenio marco por mutuo acuerdo o resciliación. Para estos efectos, el adjudicatario, debidamente representado, deberá comunicar por escrito su intención de poner término anticipado al convenio marco, con **60 días hábiles** de anticipación a la fecha de término.

10.18 Coordinador del Convenio Marco

El Adjudicatario, deberá nombrar un coordinador del Convenio Marco, el que deberá ser informado en la sección Mis Condiciones Comerciales, en el BackOffice de la plataforma electrónica de Convenio Marco al momento de la oferta y podrá ser modificado al momento de la habilitación, en el caso de cambios en el período entre la oferta y la adjudicación. Las funciones del coordinador serán las siguientes:

- i. Representar al adjudicatario en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del convenio.
- ii. Establecer procedimientos para el control de la información manejada por las partes.
- iii. Informar cualquier cambio regulado por las bases de este convenio.
- iv. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación de este convenio con la Institución que requiera sus productos.
- v. Disponer de un número de contacto **24 horas x 7 días** a la semana para situaciones de emergencia.

Esta designación se entenderá respaldada por el representante legal del adjudicatario, el cual será responsable de cualquier acción que realice el coordinador durante el período de su nombramiento. Será responsabilidad del adjudicatario mantener actualizado el nombre del coordinador en la plataforma, exponiéndose a la amonestación correspondiente si se comprueba que dicha información se encuentra desactualizada.

10.19 Comportamiento ético del Adjudicatario

Sin perjuicio de lo señalado en lo relativo al pacto de integridad, el proveedor que resulte adjudicado, sus dependientes y en general quienes directa o indirectamente entreguen los productos adjudicados en la Categoría respectiva en la presente propuesta, no podrán ofrecer obsequios, ofertas especiales al personal adscrito a una Entidad licitante, ejercer presiones de cualquier tipo a los encargados de convenio y personas que tengan relación con la administración del Convenio Marco o cualquier regalía que pudiere implicar un conflicto de intereses presente o futuro entre dicho adjudicatario y la Entidad compradora, debiendo observar el más alto estándar ético.

10.20 Concordancia entre el Servicio Ofertado y el Servicio Entregado

El proveedor que resulte adjudicado deberá siempre entregar el servicio de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas que haya declarado en su oferta.

La DCCP podrá, en todo momento, requerir información a las Entidades compradoras acerca del cumplimiento de la presente cláusula, por sí, mediante una auditoría externa o a través de asociaciones vinculadas a la industria, por ejemplo, marcas o los representantes de las marcas, asociaciones gremiales, etc.

10.21 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 tanto durante la licitación como durante la ejecución del convenio marco en que resulte adjudicado:

- I. 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.
- II. 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 él 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.

- III. El oferente se obliga a no intentar ni 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, en cualquier de sus tipos o formas.
- IV. 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 la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de esta.
- V. El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.
- VI. 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.
- VII. El oferente se obliga y acepta asumir las consecuencias y medidas previstas en estas bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.
- VIII. 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.
- IX. 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 y/o dependientes y/o 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, 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.
- X. El oferente se obliga a no utilizar, durante la ejecución del Convenio Marco, información privilegiada obtenida con ocasión de éste o con ocasión de cualquier servicio que haya o se encuentre prestando a algún organismo regido por la Ley N° 19.886.
- XI. El oferente deberá abstenerse de participar en cualquier proceso de compras ejecutado a través del presente Convenio Marco en el cual tenga algún conflicto de interés.

10.22 Confidencialidad

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

El adjudicatario, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el desarrollo del contrato.

El adjudicatario debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor, durante la vigencia del contrato o dentro de los 5 años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Entidad entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

10.23 *Acreditación de cumplimiento de obligaciones laborales*

Durante la vigencia del respectivo contrato, el proveedor deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo indicado precedentemente, el adjudicatario deberá entregar durante la vigencia del contrato **cada 6 meses**, el “Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales”, otorgado por la Dirección del Trabajo o, en su defecto, una Declaración Jurada en los cuales se indique que “no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años” de acuerdo con el formato del **Anexo N°1**.

Asimismo, el organismo comprador exigirá al proveedor, antes de proceder al pago respectivo en virtud de la contraprestación de los servicios contratados, el monto y el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a aquél correspondan respecto a sus trabajadores, mediante el “Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales”, otorgado por la Dirección del Trabajo, y la nómina de aquellos trabajadores que intervengan en la prestación del servicio objeto de la presente licitación.

El organismo contratante podrá exigir al adjudicatario durante la vigencia del contrato, a simple requerimiento, y sin perjuicio de lo señalado anteriormente, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Cabe indicar que, dicha obligación emana

de lo establecido en el artículo 4° de la Ley N°19.886 y el artículo 183-C del Código del Trabajo, con el propósito de hacer efectivo, por parte del organismo contratante, su derecho de ser informada y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del citado Código, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, señaladas en el artículo 183-D de éste.

10.24 Cumplimiento de la Normativa laboral

Se deja constancia que el adjudicatario, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo. En consecuencia, el adjudicatario será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

Se deja constancia que la suscripción del respectivo contrato no significará bajo ningún caso que el adjudicatario, sus trabajadores, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con la entidad contratante.

10.25 Desarrollo comercial del Convenio Marco

Dentro del ámbito comercial que involucra el desarrollo del Convenio, el Adjudicatario podrá desarrollar las siguientes actividades:

- I. En caso de que la Dirección ChileCompra desarrolle actividades de difusión de Convenios Marco, tales como encuentros, ferias u otros, el adjudicatario podrá participar en estas actividades con el fin de dar a conocer sus productos y servicios a las Entidades.
- II. El proveedor deberá informar respecto de los cambios realizados en su empresa y/o certificaciones obtenidas que le permitan mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece en el catálogo electrónico de Convenio Marco. La Dirección ChileCompra podrá utilizar esta información para lo que estime conveniente.

Las actividades señaladas precedentemente, no podrán vulnerar lo dispuesto en el “Pacto de Integridad” contenido en las presentes Bases de Licitación.

10.26 Tratamiento de datos personales

Si, con ocasión del presente Convenio Marco, el órgano comprador contrata los servicios de un proveedor para que éste le preste un servicio de tratamiento de datos personales, de conformidad con la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, deberá suscribir un contrato escrito de mandato,

específico para tales fines. Dicho contrato de mandato es obligatorio, independiente de que la adquisición cuente o no con un acuerdo complementario.

En dicho mandato debe especificar, a lo menos, la finalidad del tratamiento, los datos personales que se utilizarán, la prohibición de uso para otras materias por parte del mandatario y de comunicación a terceros, las obligaciones de cuidado de los datos exigidas al mandatario, las causales de término del mandato y las obligaciones de devolución y eliminación de datos al terminar el encargo.

Asimismo, el mandatario deberá cumplir las demás obligaciones que se establecen en la ley N°19.628 y, en especial, facilitar el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los titulares respecto de sus propios datos personales.

El mandato de tratamiento de datos no exime de responsabilidad al órgano comprador, en especial, respecto de la utilización de los datos solo en materias propias de su competencia legal y de las obligaciones de cuidado de dicha información.

Anexo N°1: Declaración jurada sin deudas previsionales

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

(ESTE FORMULARIO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE POR PROPONENTES QUE PRESENTEN SU OFERTA A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES. ADICIONALMENTE, ESTE ANEXO DEBERÁ SER COMPLETADO POR LOS OFERENTES QUE RESULTEN ADJUDICADOS EN ESTE CONVENIO MARCO (PROVEEDOR INDIVIDUAL O UTP) A REQUERIMIENTO EXPRESO DE LOS ORGANISMOS CONTRATANTES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONVENIO)

• **En caso de ser persona natural:**

Yo, <Nombre persona natural>, cédula de identidad N° <RUT persona natural> con domicilio en <domicilio>, <comuna>, <ciudad>, declaro que:

(En el espacio en blanco a continuación, favor indicar “Sí” o “No”, según corresponda)

“ ____ registro saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.”

• **O, en caso de ser representante de una persona jurídica:**

Yo, <nombre de representante legal o>, cédula de identidad N° <RUT representante legal> con domicilio en <domicilio>, <comuna>, <ciudad> en representación de <razón social empresa> RUT N° <RUT>, del mismo domicilio, declaro que mi representada:

(En el espacio en blanco a continuación, favor indicar “Sí” o “No”, según corresponda)

“Mi representada ____ registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.”

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Nombre, Rut y firma>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

NOTAS:

1. Esta declaración deberá ser completada por cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores (UTP), con salvedad del Apoderado quien realiza la declaración a través del Backoffice del Proveedor.
2. De faltar alguna de estas declaraciones, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad.

Anexo N°2: Declaración jurada sin conflictos de interés
(Sin conflictos de interés y ratificación de todo lo obrado)

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

El firmante, <nombre y RUT del oferente>, en su calidad de oferente o representante legal del oferente, <razón social de la empresa>, Rut: <RUT del oferente>, con domicilio en <domicilio>, <comuna>, <ciudad>, declara bajo juramento que:

1. Él no es funcionario directivo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, ni se encuentra unido a ninguno de ellos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
2. La sociedad que representa no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la Dirección ChileCompra, o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, formen parte; o
3. Su representada no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas indicadas en el N° 2 anterior sean accionistas; y
4. Su representada no es una sociedad anónima abierta en que alguna de las personas indicadas en el N° 2 precedente sea dueña de acciones que representen el 10% o más del capital.
5. Él no es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.
6. La información contenida en la presente declaración se encontrará permanentemente actualizada.
7. Asimismo, declara que por este acto viene en ratificar todo lo obrado por el proveedor que representa en la licitación que resultó adjudicada, sea que se trate de actuaciones efectuadas por personas con poder suficiente para representarla o no.
8. No posee sentencias de acuerdo con el 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.
9. No posee sentencias vigentes de acuerdo con 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, a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado.
10. Se abstendrá de contratar con alguna de las Entidades afectas a la Ley 19.886, a través del presente convenio marco, en caso en que se encuentre vinculado a éstos en virtud de alguna de las hipótesis arriba enumeradas.

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Nombre, Rut y firma>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

NOTAS:

1. Esta declaración deberá ser completada por cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores (UTP), con salvedad del Apoderado quien realiza la declaración a través del Backoffice del Proveedor.
2. De faltar alguna de estas declaraciones, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad.

Anexo N°3: Declaración para Uniones Temporales de proveedores (UTP)

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

(ESTE FORMULARIO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE POR PROPONENTES QUE PRESENTEN SU OFERTA A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES)

1. Nombre de la Unión Temporal de Proveedores: _____

2. Declaración integrantes de la UTP:

N°	RAZÓN SOCIAL	RUT	CALIDAD
1			Apoderado UTP
2			Miembro UTP
3			Miembro UTP
4			Miembro UTP
5			Miembro UTP

3. Requisitos técnicos:

Al momento de la presentación de la oferta, los integrantes de la UTP determinarán que antecedentes presentarán para ser considerados en la evaluación respectiva, siempre y cuando lo anterior no signifique ocultar información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de los integrantes de esta. Para ello, deberán indicar a continuación qué integrante(s) se deberá(n) considerar para la evaluación de los requisitos técnicos según la(s) categoría(s) a la(s) que oferta.

3.1 Requisitos mínimos Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online

N°	Criterio técnico	RAZÓN SOCIAL	RUT
1	Autorización de Comercialización del software con el que se presenta a la licitación (Anexo N° 5)		
2	Cartas clientes con contrato vigente (Anexo N° 9)		
3	Apis (Anexo N° 6)		

4	Certificación en estándar de calidad equivalente a la ISO 27001		
---	---	--	--

3.2 Requisitos mínimos Categoría Asistencia en Viajes

N°	Criterio técnico	RAZÓN SOCIAL	RUT
1	Cartas clientes corporativos con contrato vigente (Anexo N° 9)		

ACUERDO DE UTP	DESCRIPCIÓN	RUT
Apoderado		
Solidaridad		
Vigencia de la UTP		

<Nombre, Rut y firma>
<Representante Legal Apoderado UTP >

NOTAS:

1. Se deberá presentar un único anexo por parte de las UTP, el cual deberá ser completado exclusivamente por su apoderado.
2. En caso de no presentarse este anexo, la oferta de la UTP será declarada **inadmisible** en su totalidad.

Anexo N°4: Declaración Prácticas antisindicales (UTP)

(ESTE FORMULARIO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE EN LAS OFERTAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES POR TODOS LOS INTEGRANTES DE ÉSTA, CON EXCEPCIÓN DE LA EMPRESA QUE REPRESENTA A LA UTP COMO APODERADO, LA CUAL HARÁ SU DECLARACIÓN MEDIANTE EL BACKOFFICE DEL PROVEEDOR)

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

Nombre de la Unión Temporal de Proveedores: _____

Integrantes de la UTP:

N°	RAZÓN SOCIAL	RUT
1		
2		
3		

El firmante, <nombre de representante legal>, cédula de identidad N° <RUT representante legal>, en su calidad de representante legal de la empresa <Razón social de la empresa que representa>, Rut: <Rut de la empresa que representa>, integrante de la Unión Temporal de Proveedores indicada anteriormente, oferente de la Licitación Pública para la suscripción del Convenio Marco de Agencia de viajes Online y Asistencia en viaje, declara bajo juramento que su representada, dentro de los 2 años anteriores a la presentación de la oferta:

NO ha sido condenada por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Nombre, Rut y firma>

<Representante Legal empresa integrante UTP >

NOTAS:

1. Esta declaración deberá ser completada por cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores (UTP), con salvedad del Apoderado quien realiza la declaración a través del Backoffice del Proveedor.
2. De faltar alguna de estas declaraciones, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad.

**Anexo N°5 Autorización de Representación
Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online**

**CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y
ASISTENCIA EN VIAJES**

Yo, <Nombre del representante legal del oferente>, cédula de identidad N° <XX.XXX.XXX-X> con domicilio en <dirección, comuna> en representación de <razón social de empresa oferente> Rut_N° <rut empresa oferente>, del mismo domicilio, declaro que mi representada cuenta tanto con componentes del sistema como con la plataforma en sí bajo la licencia para uso.

Marque con una X

Fabricante	
Distribuidor	
Representante en Chile	

Del servicio siguiente:

Software de gestión corporativa de viajes online para la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online, la que permite el acceso a las tarifas y comparación entre las mismas, para diferentes operadores del mercado, bien sean aerolíneas o bien agencias de viajes, permitiendo además la emisión de reservas para tickets aéreos e integración para emisión de orden de compra y base de datos usuarios / login desde la plataforma mercado público.

Datos del firmante de la autorización:

Nombre de la persona que firma por parte del fabricante	
Cargo	
Correo electrónico	
Teléfono de contacto	

<Razón Social empresa oferente>

Firma

<Razón Social dueña del producto>

Firma

*Anexo N°6 Detalle API integración API de REST
Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online*

**CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y
ASISTENCIA EN VIAJES**

Yo, <Nombre del representante legal del oferente>, cédula de identidad N° <XX.XXX.XXX-X> con domicilio en <dirección, comuna> en representación de <razón social de empresa oferente> Rut_N° <rut empresa oferente>, del mismo domicilio, declaro que mi representada cuenta con capacidad de disponibilizar APIS para consumo de datos y reportería, conforme a lo detallado en el Anexo N° 10:

Indicar enlace en donde se encuentra disponible la información.

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Nombre, Rut y firma>
<Representante Legal empresa integrante UTP >

Anexo N° 7 Glosario de Términos y Requerimientos Técnicos

Definiciones:

A continuación, se desarrollan las definiciones de algunos de los términos técnicos más relevantes a efectos de las presentes bases de licitación:

OBT: Online Booking Tool; una herramienta de software aprobada por la empresa que permite a las organizaciones reservar, administrar y monitorear sus itinerarios de viajes de negocios.

OTA: Online Travel Agency; un sitio web de viajes que permite a los viajeros reservar vuelos, habitaciones de hotel, transporte terrestre y otros productos y servicios relacionados con los viajes

Usuarios concurrentes:

Se requiere que la plataforma ofertada sea capaz de atender simultáneamente a 500 usuarios (concurrentes), lo que representa también la capacidad de generar un máximo de 1.000 órdenes de compra diarias.

Uptime:

Se requiere que la plataforma ofertada tenga una disponibilidad anual homologada a un TIER 3, es decir, que posea un uptime de al menos un 99,982%. Para ello, es necesario que se entregue un informe mensual de parte del proveedor con el detalle de la indisponibilidad de la plataforma, emitido directamente de alguna herramienta de monitoreo de dicha disponibilidad, tal como una herramienta para monitoreo tipo APM. Al respecto, **las mantenciones programadas se encuentran fuera del cálculo de disponibilidad del Uptime.**

Tiempos de respuesta de la plataforma:

A nivel de tiempos de respuesta de las páginas web que componen la plataforma ofertada, es necesario que el tiempo promedio mensual no supere los 5000 milisegundos.

Respaldos:

Toda la información relacionada con datos provenientes de MercadoPublico.cl, así como también la ingresada por los usuarios que usarán la plataforma ofertada, deberán contar con un plan de respaldos que a lo menos cubra los requerimientos siguientes:

- Backup full diario con retención de 7 días en storage.
- Backup full semanal con retención de 1 mes en storage.
- Backup full mensual con retención de 1 año en medios magnéticos almacenados fuera del datacenter que soporta la plataforma ofertada.
- Backup full anual con retención durante toda la vigencia del contrato en medios magnéticos almacenados fuera del datacenter que soporta la plataforma ofertada.

Uso de HTTPS:

La plataforma ofertada, en su completitud y en los servicios de integración a MercadoPublico.cl deben contar con HTTPS en todos sus servicios con TLS versión n-1 durante toda la vigencia del contrato.

Infraestructura de contingencia frente a desastres y protocolos:

La plataforma ofertada, deberá contar con toda su infraestructura en alta disponibilidad, así como también contar con un sitio de contingencia frente a posibles desastres en el sitio principal. Además, deberá contar con los respectivos planes de recuperación ante desastres (DRP) documentados y puestos a prueba al menos 1 vez por semestre durante toda la vigencia del contrato. El RTO (Recovery Time Objective) no puede superar las 2 horas en casos de activación del sitio de contingencia.

Monitoreo:

La plataforma ofertada, deberá contar con monitoreo de infraestructura (redes, servidores, bases de datos, entre otros) y de aplicación (consumo de recursos, tasa de errores, nivel de Apdex o similar, entre otros). Dichos sistemas de monitoreo deberán estar disponibles a nivel de lectura para el área de Operaciones y Seguridad de la Dirección ChileCompra durante toda la vigencia del contrato.

Ejemplo PAYLOAD:DATA

```
"exp": 1620774838,  
  "nbf": 0,  
  "iat": 1620746038,  
  "iss": "https://sso2.chilecompra.cl/auth/realms/chilecomprarealm",  
  "aud": "account",  
  "sub": "f:ad70e128-c43f-450d-a887-f8a0cec77ea5:1270405_3234",  
  "typ": "Bearer",  
  "azp": "mercadoPublicoClient",  
  "auth_time": 0,  
  "session_state": "ea5f1352-19ba-4244-ac72-414da77a21af",  
  "acr": "1",  
  "allowed-origins": [  
    "*" ]  
  ],  
  "realm_access": {  
    "roles": [  
      "consumoservicio",  
      "offline_access",  
      "uma_authorization"  
    ]  
  },  
  "resource_access": {  
    "account": {
```

```
"roles": [  
  "manage-account",  
  "manage-account-links",  
  "view-profile"  
]  
}  
,  
"scope": "email profile",  
"codigoOrganismo": "1111",  
"email_verified": false,  
"codigoUsuario": "222222",  
"name": "Rodrigo Gomez",  
"tipoUsuario": "Comprador",  
"preferred_username": "222222_1111",  
"given_name": "Rodrigo Gomez"  
}
```

Servicios o endpoints que provee la DCCP para integración y registro de las compras.

RI02: Servicio Datos del Usuario (Servicio que provee la DCCP)

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos de salida

- Código Usuario
- Nombre Usuario
- Código Organismo
- Nombre Organismo
- Código Unidad Compra (uUnidad de compra por defecto)
- Nombre Unidad Compra (unidad de compra por defecto)
- Correo
- Lista de Roles

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI03: Servicio para obtener las unidades de compra del usuario (Servicio que provee la DCCP)

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos Entrada

- Código Usuario

Datos de Salida

- Lista de Unidades de compra que tiene asociada el usuario en Mercado Público
 - Código Unidad Compra
 - Nombre Unidad Compra

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI04: Servicio para validar pasajeros válidos para hacer la compra (Servicio que provee la DCCP)

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos Entrada

- Identificador de pasajero
- Código Organismo

Datos Salida

- Nombre pasajero
- Tipo de Pasajero (Alta dirección, funcionario público, Invitado)

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI05: Servicio para registrar compra de pasajes (Servicio que provee la DCCP)

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos Entrada

- Datos de compra (1 Registro)
- FechaCompra (Fecha y Hora, DateTime)
- CodigoUsuario
- CódigoUnidadCompra
- FormaPago
- TipoCabina
- IdTransaccionSistemaExterno (Código que identifica la transacción en el sistema de pasajes)
- FechaSalida
- FechaRetorno
- TipoViaje
- Origen

- Destino
- VuelosIdea (Lista [Fecha y Hora, Ciudad, Aeropuerto]), Itinerario
- VuelosRetorno (Lista [Fecha y Hora, Ciudad, Aeropuerto]), Itinerario
- MontoTotal
- TipoMonedaMontoTotal
- JustificaciónPorNoComprarVueloMasEconomico
- Detalle (Lista de N Registros, depende de la cantidad de pasajeros):
 - IdTransacciónSistemaExterno
 - Nombre Pasajero
 - TipoPasajero(Alta dirección, funcionario público, Invitado)
 - Rut
 - Identificador para extranjero
 - Tipo Documento
 - Correo
 - MontoTarifa
 - TipoMonedaMontoTarifa
 - MontoImpuesto
 - TipoMonedaMontoImpuesto
 - MontoSobrecargo
 - TipoMonedaMontoSobrecargo
 - MontoTotal
 - TipoMonedaMontoTotal

Datos Salida

Retorno en caso de éxito

- Código de Orden de compra generada en Mercado público

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI06: Servicio para registrar asistencia en viaje (Servicio que provee la DCCP)

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos Entrada

- Código Orden Compra (Código entregado por la DCCP, identifica compra de pasaje)
- FechaCompra
- TipoSeguro
- IdentificadorAsistenciaViaje (código que identifica la compra en sistema de asistencia de viaje)
- Codigo Usuario
- Codigo Organismo

- Código Unidad Compra
- MontoTotal
- TipoMonedaMontoTotal
- Detalle (Lista de pasajeros)
- MontoTotal
- TipoMonedaMontoTotal
- Nombre Pasajero
- Rut
- Identificador para extranjero
- Tipo Documento
- Correo
- TramoEdad
- Cobertura

Datos Salida

Retorno en caso de éxito

- Código de compra registrada en Mercado público

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI07 Servicio para obtener datos de compra de pasaje que son necesarios para validar o pre llenar información en la compra de la asistencia en viaje (Servicio que provee la DCCP).

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos entrada

- Código Orden Compra (Código entregado por la DCCP, identifica compra de pasaje)

Datos salida

- Lista de Pasajeros
- Nombre Pasajero
- Rut
- Identificador para extranjero
- Tipo Documento
- Correo

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

RI08 Servicio para recibir el listado de los pasajes que fueron rechazados o cancelados.

Este servicio no se describe en el blueprint, porque es parte de un flujo anexo al sistema, este listener se dispone para recibir las órdenes de compra asociadas a viajes que fueron por alguna razón canceladas o rechazadas.

Headers

- Token entregado por Mercado Público

Datos entrada

- Lista de códigos de órdenes de compra asociadas a la compra de pasaje que fue rechazado o cancelado.

Datos salida

- Mensaje de Éxito

Retorno en caso de error

- Http Status Code
- Código Error (para seguimiento en logs)
- Descripción (en caso de ser un error controlado)

Anexo N° 8 Política de Compras

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

Categoría Agencia de Viajes Corporativa Online

A continuación, se desarrolla la política de viajes, que no es más que el conjunto de reglas de negocio, con aplicación jerárquica y perfilamiento de usuarios, que se aplicará durante la vigencia del convenio a los tickets aéreos y sus correspondientes condiciones y tarifas, que se encontrarán desplegados a través de la plataforma para generación de la compra por parte del organismo para un determinado pasajero.

Esta política se ha confeccionado sobre la base de las directrices vigentes impuestas por el Instructivo de la DIPRES. No obstante, se encuentran sujetas a cambios o ajustes durante la operatoria, conforme exista alguna modificación de parte de la autoridad respecto a los lineamientos que definen la compra.

Objetivo:

Establecer normas que regulen procedimientos y estándares para la realización de viajes aéreos a nivel doméstico, al extranjero, o bien, entre dos países extranjeros o entre dos localidades de un país extranjero, financiados por el Estado, para viajes de empleados públicos enmarcados en la realización de actividades propias de su cargo.

Definiciones:

Viaje por comisión de servicio:

- a) Viaje realizado por empleados públicos enmarcados dentro de una actividad laboral relacionada con el ejercicio de las funciones del ejecutivo, profesional o trabajador.
- b) Viaje realizado por terceros, en el marco de actividades estipuladas en contratos de servicios vigentes

Pasajero Invitado: Viaje de delegado/delegaciones:

Viaje realizado por personas que han sido designadas para representar al país, región o comunidad dentro de determinado rol deportivo o cultural, en el marco de una reunión, convención, evento, competencia, certamen o demostración. Este viaje será realizado por pasajeros con calidad de invitados, a cargo del presupuesto de determinado comprador público y unidad de compra dentro de un organismo, no obstante, estos pasajeros no se desempeñen como funcionarios públicos.

Viajes por beneficios pactados en instrumentos contractuales:

- a) **Beneficio de convenio o contrato colectivo: En este sentido, será permitido el empleo del instrumento para la adquisición de boletos de viaje para familiares de funcionarios de las Fuerzas Armadas, o bien, de los Embajadores de Chile, en el entendido de que estos**

funcionarios sean reasignados a otra zona para el cumplimiento de sus labores profesionales y que dicha reasignación sea por un largo período de tiempo, lo que implique el traslado del funcionario junto a su familia. En este sentido, los familiares viajarían en calidad de pasajero invitado, por lo que deben ceñirse a la política de compras establecidas en esta Políticas de Viajes, en lo que aplica a las definiciones establecidas para el funcionario público del que son familiares.

- b) Otros beneficios: Viajes estipulados como beneficio en manuales de beneficios o contrato individual de trabajo: En este numeral aplican viajes para personal que cumpla funciones estratégicas, personas con talentos excepcionales demostrables, tales como científicos, deportistas o especialistas únicos en su área a nivel internacional, o bien, personas que deban ser protegidas ante el eventual riesgo de afección de sus derechos humanos.

Normas generales:

1. Todos los viajes realizados y financiados por esta política deberán estar enmarcados dentro de una actividad relacionada con alguno de los motivos de viaje indicados en los puntos previos.
2. La administración del proceso de reserva y o compra de tickets aéreos y seguros de viaje es responsabilidad del área de Administración y Finanzas o similar de cada organismo público.
3. Dicha área será la responsable de seleccionar y celebrar convenios con agencias de viajes, aerolíneas, compañías de seguro y tarjetas de crédito, respetando los estándares de seguridad definidos por el organismo y guardando el cumplimiento normativo vigente al momento de la realización de la reserva.
4. Los servicios detallados anteriormente deberán canalizarse a través de estas agencias mediante el sistema de viajes corporativos que tenga disponible para estos efectos.
5. Podrán exceptuarse del punto precedente aquellos viajes estipulados en el contrato o convenio colectivo, los cuales serán calificados y gestionados por la propia entidad que los origina.
6. Toda solicitud de viaje debe ser autorizada por el nivel facultado que corresponda al acuerdo con el manual de alcance de facultades de la dirección superior y manuales de subdelegación de facultades de cada división y centro de trabajo, en el entendido básico de que nadie puede autorizar solicitudes propias, aunque tenga la facultad para otorgar este tipo de autorizaciones. Todas las soluciones autorizadas a través del sistema que el área de administración y finanzas o equivalente, área responsable del control de gastos y de la autorización de los viajes corporativos defina para ello. El procedimiento y/o flujo de aprobación de la compra de los pasajes aéreos debe estar detallado en cada uno de los pasos, aprobaciones y funciones (cargos) en el Manual de Compras, publicado por cada organismo, dentro de un apartado específico desarrollado para la compra de pasajes aéreos, que aborde las consideraciones particulares de su institución.
7. Sin perjuicio de lo anterior, considerando que la máxima autoridad de la Institución es quien tiene la representación del organismo, sus viajes tanto nacionales como al extranjero, serán

informados mediante un reporte anual de gastos presentado a la Dirección de Presupuestos, DIPRES.

8. Por su parte, los viajes de algún miembro de la familia del personal autorizado deberán ajustarse al acuerdo adoptado para tal efecto y encuadrarse dentro del presupuesto anual aprobado para el organismo a cargo del subsidio de este pasaje. Adicionalmente, deberán obedecer a una previa calendarización agendada anualmente.
9. Para los viajes nacionales el nivel facultado podrá subdelegar la función de autorización hasta el nivel de Director o equivalente, debiendo formalizar el requerimiento a través de la Contraloría, conforme se establecen en el Manual de Compras de la Institución.
10. La presentación de solicitudes de viaje debe realizarse con un tiempo mínimo de anticipación, acorde con las características del viaje:
 - a) Viajes domésticos: 7 días de anticipación
 - b) Viajes domésticos periódicos: 21 días de anticipación
 - c) Viajes internacionales: 30 días corridos de anticipación

Cada organismo deberá indicar en el apartado relativo a la compra de pasajes aéreos y gestión de viajes corporativos de su Manual de Compras, la o las excepciones que apliquen para los plazos antes detallados

Los viajes periódicos deben ser solicitados en forma semestral, conforme a la información disponible por las líneas aéreas y sistemas que intervienen.

Si por alguna circunstancia fuera necesario introducir cambios a una solicitud de viaje ya autorizada, estos deben ser nuevamente aprobados por la misma autoridad. Estos cambios estarán sujetos a la disponibilidad y reglas de los proveedores.

11. En caso de situaciones calificadas como urgencia o emergencia corresponderá al apartado de viajes corporativos la resolución de las mismas y la toma de las decisiones relacionadas a la programación y coordinación de viajes, velando por el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento del plan de viajes establecidos, conformes a lo indicado en el procedimiento definido para ello.
12. El área de Administración y Finanzas o equivalente, encargado en cada organismo de la gestión de los viajes corporativos enmarcados en el control presupuestario, operará considerando los estándares y política definidos en la presente norma, de acuerdo con el principio rector de optar siempre por la alternativa más económica, independientemente del tipo de solicitud.
13. Eventuales excepciones a los estándares y políticas antes referidos deberán ser autorizados por el ocupante del cargo respectivo que aprueba el viaje. El área de viajes corporativos enviará esta información al aprobador por parte de la institución pública.

14. Dentro del apartado dedicado a las instrucciones y normativa que regulará dentro de una institución en particular el proceso de emisión de reservas, compra de pasajes aéreos y gestión de viajes corporativos dentro del Manual de Compras, se deberá detallar adicionalmente la política de seguros con la que deben contar los pasajeros de su institución en relación con:

- a) Viajes nacionales: Seguro de vida optativo a contratar por organismo.
- b) Viajes internacionales: Seguro de asistencia de viaje obligatorio, que incluya cobertura médica ante accidentes, seguro de vida, cobertura ante pérdida de equipaje, asistencia legal, y comunicación de mensajes urgentes.

Estándares y procedimientos corporativos en materia de viaje

Viajes domésticos

Ticket aéreo:

Los viajes podrán ser por tramo, es decir, de ida en una aerolínea y de vuelta en otra aerolínea, sujeto a disponibilidad de las aerolíneas y a la combinatoria que determine las tarifas más económicas.

Alcance:

Tareas fundamentales y estrictamente necesarias, incluyendo asistencia a congresos y seminarios, de parte de las personas que sean absolutamente imprescindibles.

Pasajeros:

1. Autoridades: Ministros, Subsecretarios y Jefes de Servicio.
2. Otros funcionarios autorizados por Jefe de Servicio.
3. Quedan excluidos familiares y otros colaboradores de los OOPP (conforme Instructivo DIPRES).
4. Pasajeros invitados: Personas que si bien, no se desempeñan como funcionarios públicos del Gobierno de Chile, participan de actividades que requieren su participación dado su talento excepcional o la función que representan, la cual implica un beneficio para el colectivo nacional (deportistas destacados, autoridades y expertos de otros países que prestarán asesoría a nuestro país, por ejemplo).
5. Comitivas: Permitidas sólo para el Presidente de la República y los Ministros (comisiones de servicio al extranjero).

Anticipación de la compra (días hábiles):

1. Autoridades y Ministerio de RREE (pasajes nacionales e internacionales): A lo menos con 7 días de anticipación.
2. Pasajes internacionales: A lo menos 30 días de anticipación.

3. Recomendación de antelación de la Política de Compras: 21 días pasajes nacionales y 60 días para pasajes internacionales.

Tipos de cabina:

Para Viajes Internacionales:

1. Ministros de Estado, Subsecretarios y Jefes de Servicio e Instituciones: HASTA Clase Ejecutiva.
2. Para el resto de los funcionarios: CLASE ECONÓMICA o TURISTA.

Para Viajes Nacionales: Sólo CLASE ECONÓMICA.

Tipo de ruta:

Siempre se deberá elegir la RUTA MÁS DIRECTA, siempre que su valor no supere en un 25% a la del menor valor.

Cotizaciones:

A lo menos 2 aerolíneas diferentes para la ruta solicitada, si existieran.

Idealmente, a lo menos 2 itinerarios diferentes, si existieran.

Ancillaries no permitidos en el Convenio Marco para la categoría de Pasajes Aéreos Nacionales e Internacionales:

Por ancillary services se entenderá a efectos de las presentes bases, los servicios adicionales o auxiliares, que complementan un viaje.

Se han dividido en las siguientes categorías:

- A la carta: son las comodidades que los pasajeros pueden añadir a su experiencia de viaje. Las más conocidas son:
 - Venta de comidas y bebidas a bordo.
 - Cargo por exceso de equipaje.
 - Silla preferencial, asiento adicional o silla vacía.
 - Cargo por reservar un tiquete a través de un call center.
 - Prioridad durante el check-in.
 - El sistema de entretenimiento a bordo.
 - Cargo por volar con mascotas.
 - La revista a bordo.
 - Acceso a internet inalámbrico.
 - Rastreo en tiempo real del equipaje.
 - Cargo por viajar con equipaje deportivo.
 - Descuento por viajar con bebés.
 - Ascenso a clase ejecutiva.
- Pedidos anticipados del catálogo de duty-free.

- Escoger comidas con anterioridad.

Todos estos ancillaries no se encuentran permitidos en el presente Convenio Marco, es decir, su contratación no podrá ser efectuada por los pasajeros a cargo del presente Convenio Marco.

Las otras categorías de los *ancillary services*

- **Productos basados en comisiones:** incluye las comisiones por la venta de alojamiento, alquiler de vehículos y/o paquetes turísticos.
- **Programas de lealtad:** aquí entra la venta de millas o puntos para distintos servicios, incluida la redención en tiquetes aéreos.
- **Equipaje adicional:** Este beneficio se solicita en el momento de compra en el sitio web, *call center*, oficinas de venta o agencias de viaje. Se puede solicitar en los siguientes casos: sobredimensión, sobrepeso o cuando se requiere de una pieza adicional. Cuando el equipaje es mayor o igual a 46 kilos o cuando la suma de sus dimensiones exteriores (alto + largo + ancho) es mayor a 230 centímetros, no se acepta como equipaje registrado y se debe contactar al servicio de carga.

Equipaje deportivo: Si este cumple con las condiciones de peso —no más de 23 kilos—, dimensiones —no mayor a 158 centímetros lineales (alto + largo + ancho)— y número de piezas no tiene cargo adicional. Entre los casos recurrentes están las bolas de boliche, raquetas de tenis, equipos de pesca y arquería. Los equipos deportivos que sí tienen un costo adicional son: *kitesurf*, tablas de *surf*, *windsurf*, bicicletas y equipos de buceo, golf y esquí.

Mascotas: Gatos, perros, aves ornamentales y gallos son los animales domésticos que pueden ser transportados. Los tres primeros pueden ir en cabina si pesan hasta 8 kilos y miden no más de 20 centímetros de alto; si no es el caso, pueden ir en la bodega del avión. Durante el vuelo en cabina los animales deben permanecer en bolsos impermeables y con agujeros para la respiración. Por otro lado, los propietarios deben tener a mano los permisos y requerimientos sanitarios de los lugares de origen y destino de sus mascotas. Encuentra en nuestra página web las razas de perros y gatos que tienen restricciones para viajar, por ejemplo, las braquiocefálicas. Los perros guía, de soporte emocional y de búsqueda y rescate viajan sin cobro adicional.

Añadir asiento: Cuando un pasajero desea viajar más cómodo tiene las siguientes opciones:

- **Asiento adicional:** se puede separar una silla adicional junto a la inicial si se paga un costo extra. Depende de la disponibilidad. Es ideal cuando se necesita transportar más de dos piezas de equipaje, como es el caso de instrumentos musicales, y también para personas con condición física de sobrepeso.
- **Silla preferencial:** se puede seleccionar asientos en primera fila (para un desembarco rápido), asientos dúo (filas que solo tienen ventana y pasillo), asientos estándar (ideal para vuelos con varios acompañantes) y asientos en salida de emergencia (para tener más espacio en las piernas).

Ascenso a Clase Ejecutiva: Disfruta beneficios como más espacio, una selección especial de comida, fila de abordaje prioritaria, ingreso a la Sala VIP, mayor equipaje permitido y la etiqueta de viaje prioritario. Se puede ascender a Clase Business de estas maneras:

- Subasta: antes del trayecto, se hace el contacto a través de un correo electrónico y ahí se escoge un monto como oferta. Con una anticipación de máximo 24 horas se confirma si la oferta es aceptada.
- Ascenso de último minuto: en el momento de hacer *check-in* se puede consultar la disponibilidad y el monto por pagar por el ascenso.

Todos los ancillaries antes listados son prohibidos a efectos del presente Convenio Marco, es decir, no se permitirá su contratación a través de este convenio, no importando la naturaleza del pasajero y en caso de ser requeridos, deberán ser pagados por el propio pasajero, con sus recursos personales, esto es, no serán financiados por el Estado de Chile.

Ancillary Permitido: Menores sin acompañante:

A efectos de este Convenio Marco sólo se permitirá este ancillary, para los casos en los que aplique. Adquirir este servicio es indispensable cuando los menores tienen entre 5 y 11 años. Después de esta edad, el servicio es opcional. El acompañamiento va desde la verificación de documentos y abordaje, hasta la entrega al responsable en el aeropuerto de destino. Se recomienda llegar con 3 horas de anticipación a la salida del vuelo, consultar los requisitos y las autorizaciones e informarse sobre la documentación que necesita el menor. El servicio se solicita en el momento de compra del vuelo y hasta 24 horas antes de la salida.

Derechos del Pasajero Aéreo

Sobre la regulación de los derechos de los pasajeros

En el contrato de transporte aéreo deberán siempre detallarse las condiciones del contrato de transporte aéreo. El contrato de transporte aéreo está regulado en el Código Aeronáutico y si el vuelo es internacional, rige el Convenio de Montreal de 1999, en aquellas materias que regula dicho convenio. En lo no previsto en esos cuerpos legales, rige supletoriamente la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Las líneas aéreas deben informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque.

Además, están obligadas a tener a disposición de los pasajeros folletos informativos con especificación de sus derechos, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos y/o counter.

Lo anterior, sin perjuicio que algunas líneas aéreas puedan divulgar dicha información a través de sus páginas web.

Sobre el boleto o billete aéreo

Las restricciones o aspectos a considerar, son los siguientes:

- Si la tarifa ofrecida para su boleto requiere o no de compra anticipada (es decir, de la necesidad de comprar con un plazo de anticipación al vuelo);
- El mínimo de estadía en el lugar de destino (retornar en plazos más cortos o antes de fines de semana puede ser más caro);
- El máximo de estadía (es decir, cuánto tiempo de estadía exige el ticket en el punto de destino o parada intermedia antes de retornar al punto de origen);
- Si permite cambio de fecha o no y las eventuales multas por el cambio;
- Si la tarifa es reembolsable o no y las eventuales multas por reembolso;
- La cantidad de maletas que puede llevar y el peso exento de cargo extra, infórmese en su contrato de transporte aéreo;
- El itinerario y si hace paradas en ruta o conexiones;
- Si tratándose de más de un vuelo, se volará en aviones de otra compañía;
- Si en el boleto se incluye algún impuesto, tasa, carga o derecho aeronáutico;
- Otras restricciones (transporte de animales vivos, equipo deportivo, equipaje con declaración especial de valor, personas enfermas o con alguna minusvalía).

La falta, irregularidades o pérdida del billete del pasaje no afectarán a la existencia ni a la validez del contrato.

Sobre la tarifa

Existen múltiples tarifas para un mismo vuelo o servicio, y eso se debe a que cada tarifa responde a condiciones diferentes. Por regla general entre más barata es una tarifa, mayores son sus restricciones.

El pasajero tiene derecho a que se le respete la tarifa acordada ya que el transportista no tiene facultades para cambiar unilateralmente el precio establecido.

Si el transportador acomoda a un pasajero en una clase superior a la que había pagado, por cualquier causa ajena a la voluntad del pasajero, el transportador no podrá exigir pago suplementario alguno.

Documentación

Los pasajeros son responsables de contar con la documentación necesaria para el vuelo, la salida del país e ingreso en el país de destino, incluyendo las escalas intermedias que a veces requieren Visa. Las compañías aéreas pueden revisar la documentación y pueden negar el embarque si el pasajero no cuenta con la documentación requerida. Le recomendamos que consulte siempre al Consulado del país de destino o de la escala.

Llegada al aeropuerto

El pasajero debe llegar al aeropuerto con la anticipación señalada por la aerolínea o, en su defecto, con la anticipación suficiente para poder realizar todos los trámites que exige el embarque. Se recomiendan tres horas de anticipación.

Sobre la posibilidad del pasajero de modificar las condiciones del vuelo

Ello depende de las condiciones del contrato de transporte, las que están vinculadas a la tarifa pagada. Por lo anterior, es fundamental consultar por dichas condiciones al momento de adquirir el boleto. A veces se podrán ejercer estos derechos libremente, otras veces con limitaciones (dentro de un plazo y/o pagando multas y gastos), y en ocasiones no serán posibles los cambios.

Sobre retrasos, cancelaciones de vuelo y denegación de embarque

Las compañías aéreas pueden retrasar o cancelar un vuelo, por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes. En dichas circunstancias, no será responsable si prueba que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o cancelación, o que le fue imposible adoptarlas.

¿Qué derechos tiene el pasajero ante un retraso o cancelación no imputable a la aerolínea?

Si decide perseverar en el contrato el pasajero tiene derecho a embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible el transportador o en un transporte alternativo.

Además, si el retraso es superior a 3 horas o, en caso de cancelación, el vuelo ofrecido sale con más de 3 horas de retraso respecto a la hora prevista para el vuelo cancelado, el pasajero tiene derecho a poner fin al contrato, solicitando el reembolso del precio del pasaje.

¿Qué sucede con los vuelos de conexión ante un retraso o cancelación de un vuelo?

Ante un retraso o cancelación de vuelo la compañía aérea es responsable de las conexiones en la medida que éstas constituyan parte del mismo contrato. En caso contrario, cabe responsabilidad a la compañía por la pérdida de conexiones y los costos que puedan resultar de ello, sólo si existe negligencia de su parte, pudiendo el pasajero afectado accionar ante los Tribunales de Justicia para

¿Una aerolínea puede denegar el embarque por haber reservado más pasajes que asientos disponibles en un avión?

Sí. Esta es una situación que se da en determinadas ocasiones, y que las aerolíneas realizan para paliar los nocivos efectos de aquellos pasajeros que, pese a haber reservado, no se presentan a embarcar (“no show”).

¿Cuál es el procedimiento en caso de denegación de embarque por sobreventa (“overbooking”)?

Cuando exista sobreventa la línea aérea deberá pedir voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de prestaciones y reparaciones que acuerden. Si los voluntarios no son suficientes, y se

deniega el embarque a algún pasajero en contra de su voluntad, le surgen los derechos señalados en la respuesta siguiente.

Con todo, el transportador deberá embarcar de manera prioritaria a los niños no acompañados, a personas con discapacidad, a los pasajeros de edad avanzada o delicados de salud, a embarazadas que, en razón de su estado, requieran embarcarse prioritariamente y, en general, a los pasajeros que, por razones humanitarias calificadas por el transportador, deban ser embarcados con preferencia.

Equipaje

¿Qué equipaje se puede transportar?

Cada compañía aérea puede tener su propia política de equipajes, consúltelas al momento de adquirir su boleto. Hay dos tipos de equipajes: el “de mano”, que cada pasajero transporta consigo mismo en la cabina del avión bajo su exclusiva responsabilidad; y el “facturado”, que se entrega a la compañía aérea al momento del embarque y que es transportado por ésta bajo su responsabilidad hasta que es retirado por el pasajero en el aeropuerto de destino. Consulte siempre respecto de los pesos y volúmenes permitidos, como asimismo del costo de los excesos de peso.

¿Qué debe hacer si su equipaje no arriba, arriba con daños o faltantes?

Dar aviso escrito a la línea aérea inmediatamente después de haber notado faltas o averías, o dentro de 7 días a contar de la fecha de recepción. Recuerde que usted tiene derecho a formular una declaración especial de valor por el equipaje que lleva, teniendo el transportador a su vez el derecho a cobrar una tasa suplementaria o bien no aceptar el transporte de tal equipaje. Se recomienda revisar en el aeropuerto de destino la integridad de su equipaje, a fin de facilitar los trámites ante una eventual reclamación. Las líneas aéreas pagan, por ley, indemnizaciones limitadas que en el transporte aéreo internacional normalmente equivalen a US\$25 por kilogramo aproximadamente hasta un máximo de 1000 Derechos Especiales de Giro (moneda del Fondo Monetario Internacional), y en el transporte nacional hasta un máximo de 40 UF. Esto es sin perjuicio del derecho de los pasajeros de recurrir a los Tribunales de Justicia a fin de demandar el pago de una indemnización íntegra.

Responsabilidad de la aerolínea

¿En qué período de tiempo se entiende que el pasajero está bajo la responsabilidad de la aerolínea?

Para el caso de sufrir lesiones o incluso la muerte, el pasajero está bajo la responsabilidad de la línea aérea desde la operación de embarque, en la aeronave y durante la operación de desembarque. Se entiende por operación de embarque desde que el pasajero, bajo las instrucciones del transportador, ingrese a la plataforma de estacionamiento de aeronaves y hasta que aborda la aeronave; y por operación de desembarque, desde que el pasajero, del mismo modo, abandona la aeronave y sale de la plataforma de estacionamiento de aeronaves. En caso de accidentes que tengan como consecuencia muertes o lesiones de pasajeros, infórmese sobre los seguros comprometidos.

Reclamaciones

Cuando el pasajero considere que la empresa aérea no ha cumplido con las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado, debe primeramente dirigir su reclamación, por escrito, a la compañía aérea.

Si la empresa aérea no satisface debidamente la reclamación del pasajero, éste puede recurrir ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), el que procurará mediar entre el pasajero y la compañía aérea y encontrar una solución. El formulario de reclamo se encuentra en la página web del SERNAC “www.sernac.cl”, en la página web de la Junta de Aeronáutica Civil (JAC) “www.jac.gob.cl”, donde hay un formulario que también llega directamente al SERNAC.

Lo anterior, es sin perjuicio del ejercicio de las acciones que correspondan ante los Tribunales Ordinarios de Justicia o los Juzgados de Policía Local, según el caso.

Obligaciones del Pasajero

- Obligación de pagar el precio del transporte.
- Obligación de informarse responsablemente sobre los bienes y servicios de transporte contratados, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos.
- Obligación de presentarse en el aeropuerto para iniciar el vuelo en el día y hora convenidos.
- Obligación de presentarse con su documentación completa y vigente tanto para el vuelo en sí como para el ingreso a los países de destino.
- Obligación de cumplir con las disposiciones reglamentarias o administrativas referentes al viaje, sean aeroportuarias, policiales, sanitarias, aduaneras o de cualquier índole.
- Observar los reglamentos del transportador y acatar las instrucciones y órdenes que imparta el comandante para la seguridad, correcta operación, orden e higiene de la aeronave.

Pagar el costo de un equipaje de un peso y volumen que exceda al permitido transportar gratuitamente.

Anexo N° 9 Carta Cliente Corporativo

Categoría Agencia de Viaje Corporativa Online y Categoría Asistencia en Viajes

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

Yo, <Nombre del representante legal del cliente corporativo>, cédula de identidad N° <XX.XXX.XXX-X> con domicilio en <dirección, comuna> en representación de <razón social de empresa cliente corporativo> Rut_N° <rut empresa cliente corporativo>, del mismo domicilio, declaro que mi representada es cliente de la empresa <razón social de empresa oferente> Rut_N° <rut empresa oferente>, con contrato vigente desde el <fecha desde la que mantiene contrato con la empresa oferente>, para la prestación del servicio:

Marque con una equis dentro del recuadro la categoría de prestación de servicios:

- Categoría Agencia de Viaje Corporativa Online
- Categoría Asistencia en Viajes

Datos del cliente:

Nombre de la persona que firma por parte de la empresa cliente corporativo	
Cargo	
Correo electrónico	
Teléfono de contacto	

<Razón Social empresa oferente>

Firma

<Razón Social del cliente

Firma

Anexo N° 10 Blueprint

Descripción de las integraciones de usuarios con la plataforma de pasajes y Asistencia (Detalle de blueprint).

-El blueprint es una representación visual del sistema de interacciones que caracterizan una prestación de servicios.

Se utilizó este diagrama para trazar el recorrido del usuario comprador en la plataforma para la compra de pasajes y para la adquisición de seguros de viaje, delimitando sus procesos e integraciones.

Este blueprint se debe tomar como referente al momento de ofertar en esta licitación.

Compra plataforma de pasajes:

El usuario comprador ingresa a Mercado Público, después de loguearse, entra al menú de tienda Convenio Marco y selecciona el Convenio Marco de Pasajes, al ingresar, se debe conectar con la plataforma para la compra de pasajes. Se debe, mediante integración con SSO llevar logueado al usuario a la plataforma externa a Mercado Público.

En la plataforma, el usuario debe como primer filtro seleccionar el tipo de pasajero (entre las opciones de alta dirección, funcionario público o invitado) luego como segundo filtro se elige el tipo de viaje (con las opciones de solo ida, ida y vuelta y múltiple destino) y finalmente seleccionar el origen, destino, fecha de ida, fecha de regreso, cantidad de pasajeros y solo para pasajeros de alta dirección previamente filtrado, se debe mostrar el tipo de cabina en esta búsqueda.

Si el usuario selecciona una fecha de ida que no responde a la política de recomendación, se debe presentar una alerta sobre esa situación y mostrar opciones de justificación (opciones que estarán predefinidas, las cuales deben ser parametrizables y agregar campo de texto para que el usuario pueda escribir otra justificación) para seguir con el flujo de búsqueda.

Posterior a la búsqueda de vuelos, se mostrarán los resultados de la búsqueda con el detalle sobre el origen, destino, fecha de ida y de regreso, escalas, cabina y equipaje. En primera prioridad se deben visualizar los resultados con las ofertas más económicas que se ajusten a las políticas y en segunda prioridad las que no se ajusten.

Si el usuario selecciona un vuelo que no responde a la política, se debe presentar una alerta sobre esa situación y mostrar opciones de justificación (opciones que estarán predefinidas, las cuales deben ser parametrizables y agregar campo de texto para que el usuario pueda escribir otra justificación) para seguir con la compra del pasaje seleccionado.

Luego de la elección de un pasaje, el usuario debe ver el resumen del viaje con el detalle sobre las tarifas de vuelo, impuestos y comisiones (siempre en pesos chilenos) junto con las regulaciones que aplican a su viaje.

Después de revisar el resumen de viaje el usuario ingresa los datos del pasajero (nombre, Rut o identificador, número de contacto, correo electrónico y selector si es o no parte de un viaje en comitiva, además de aquellos que sean necesario de acuerdo con el destino).

Al ingresar los datos se validará si el tipo de documento e identificador ingresado es un pasajero válido y si es acorde al tipo de pasajero previamente seleccionado. Si no es coincidente se genera una alerta con la invalidez de concluir la compra. El listado de pasajeros asociado a la institución se entregará mediante integración con Mercado Público.

Si la validación es correcta, el usuario debe seleccionar el medio de pago (orden de compra o tarjeta de crédito) y la unidad de compra. El listado de unidades de compra asociado al usuario comprador se entregará mediante integración con Mercado Público.

Al seleccionar el medio de pago, la plataforma se debe integrar con la orden de compra en Mercado Público y generar la orden de compra para el pasaje.

Al usuario, por un lado, se le debe mostrar una pantalla de éxito con el número de OC y un enlace para revisarla en Mercado Publico. Por otro lado, se debe generar un correo electrónico con el detalle de vuelo y la orden de compra como respaldo para el usuario.

Si por algún inconveniente la OC no se emite con éxito, se debe mostrar una alerta sobre el error y guardar la reserva para poder intentar la emisión en otro momento.

Mediante un enlace en la pantalla de éxito se enviará al usuario a portal “Mis viajes” alojado en Mercado Público, donde se deben desplegar los viajes emitidos y cada viaje emitido contará con un enlace hacia la plataforma de asistencia en viaje para comprar el seguro de viaje asociado al pasaje.

Compra plataforma de asistencia en viaje:

Desde portal “Mis viajes” alojado en el Convenio Marco de Pasajes, donde se despliega el listado de los viajes emitidos con un acceso, desde cada viaje para comprar el seguro. Al ingresar al enlace para comprar el seguro de viaje, se lleva al usuario logueado, mediante integración con SSO a la plataforma de asistencia de viaje, al ingresar a la plataforma el buscador de seguros debe venir con la información de origen, destino y fecha predefinida según orden de compra.

Luego de revisar el origen, destino y fecha, el usuario selecciona el tipo de pasajero según rango etario (con opciones a definir como adulto, niño, etc.)

Al realizar la búsqueda, se debe mostrar ellos resultados en precios chilenos, con el detalle de su cobertura.

El usuario revisa el seguro, y debe llenar los datos del pasajero (nombre, tipo de documento, identificador, fecha de nacimiento, número de contacto y correo electrónico). Se validará si el tipo de documento e identificador ingresado es un pasajero válido. Si no es coincidente se genera

una alerta con la invalidez de concluir la compra. El listado de pasajeros asociado a la institución se entregará mediante integración con Mercado Público.

Posterior a ingresar los datos del pasajero, la plataforma debe mostrar el resumen de lo que se va a comprar (origen, destino, fecha de ida, fecha regreso, datos pasajero y cobertura) y desplegar el selector de medio de pago (orden de compra) y el listado de unidades de compra asociado al usuario comprador que será proporcionado integración con Mercado Público.

Al seleccionar el medio de pago, la plataforma se debe integrar con el nuevo modelo de orden de compra en Mercado Público y generar la orden de compra para el seguro de viaje.

Al usuario, por un lado, se le debe mostrar una pantalla de éxito con el número de OC y un enlace para revisarla en Mercado Publico. Por otro lado, se debe generar un correo electrónico con el detalle del seguro y la orden de compra como respaldo para el usuario.

Descripción de las integraciones con sistemas de la DCCP

Todas las integraciones que se deban efectuar con sistemas de la DCCP serán del tipo API REST
Diagrama de Integración de alto nivel compra de pasaje

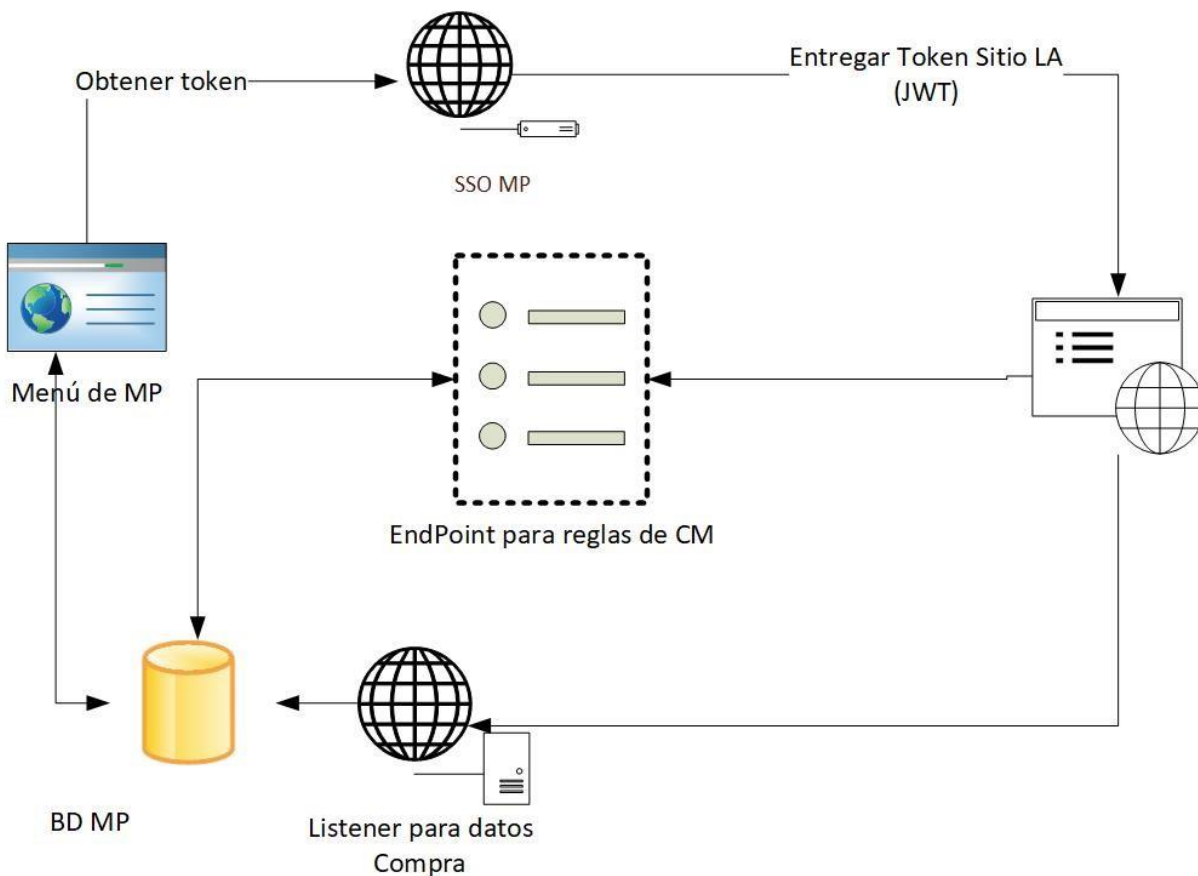
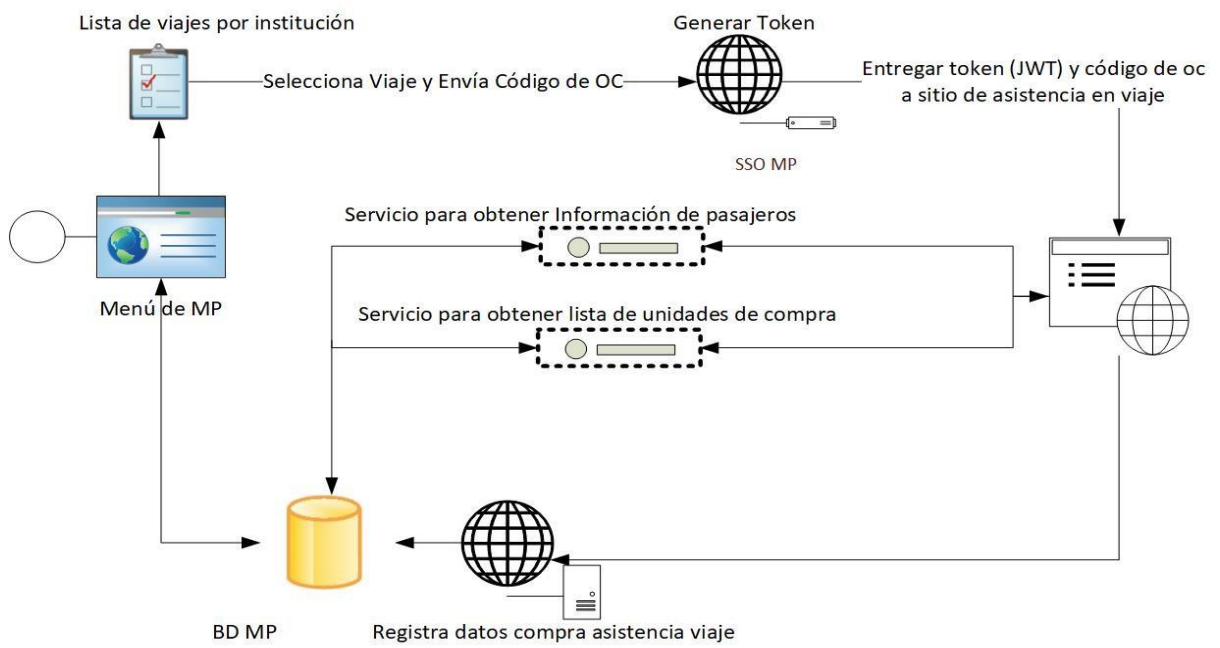


Diagrama de Integración de alto nivel compra asistencia de viaje



Anexo N° 11 Listado de aerolíneas, rutas e itinerarios disponibles

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online

(Anexo referencial: El oferente debe entregar la información en Excel, siguiendo el formato de referencia entregado por este anexo)

Rutas/itinerarios domésticos

Ruta	Origen	Destino	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes	Sábado	Domingo
			Itinerario 1	Itinerario 2	Itinerario 3	Itinerario 4	Itinerario 5	Itinerario 6	Itinerario 7	Itinerario 8	Itinerario 9	Itinerario 10	Itinerario 11
ANF-SCL	ANF	SCL											
	SCL	ANF											
ARI-SCL	ARI	SCL											
	SCL	ARI											
BBA-PMC	BBA	PMC											
	PMC	BBA											
BBA-SCL	BBA	SCL											
	SCL	BBA											
CCP-IQQ	CCP	IQQ											
	IQQ	CCP											
CCP-SCL	CCP	SCL											
	SCL	CCP											
CJC-SCL	CJC	SCL											
	SCL	CJC											
CPO-SCL	CPO	SCL											
	SCL	CPO											
IPC-SCL	IPC	SCL											
	SCL	IPC											
IQQ-SCL	IQQ	SCL											
	SCL	IQQ											
LSC-SCL	LSC	SCL											
	SCL	LSC											
PMC-PUQ	PMC	PUQ											
	PUQ	PMC											
PMC-SCL	PMC	SCL											
	SCL	PMC											
PUQ-SCL	PUQ	SCL											
	SCL	PUQ											
SCL-ZCO	SCL	ZCO											
	ZCO	SCL											

Rutas/itinerarios internacionales:

Mercado	Ruta	Origen	Destino	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				Itinerario 1	Itinerario 2	Itinerario 3	Itinerario 4	Itinerario 5	Itinerario 6	Itinerario 7
INTERNACIONALES	AKL-SCL	AKL	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	AKL							
INTERNACIONALES	AKL-SYD	AKL	SYD							
INTERNACIONALES		SYD	AKL							
INTERNACIONALES	ASU-GRU	ASU	GRU							
INTERNACIONALES		GRU	ASU							
INTERNACIONALES	ASU-LIM	ASU	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	ASU							
INTERNACIONALES	ASU-SCL	ASU	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	ASU							
INTERNACIONALES	BOG-LIM	BOG	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	BOG							
INTERNACIONALES	BOG-SCL	BOG	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	BOG							
INTERNACIONALES	COR-GRU	COR	GRU							
INTERNACIONALES		GRU	COR							
INTERNACIONALES	CUN-LIM	CUN	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	CUN							
INTERNACIONALES	EZE-GRU	EZE	GRU							
INTERNACIONALES		GRU	EZE							
INTERNACIONALES	EZE-LIM	EZE	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	EZE							
INTERNACIONALES	EZE-SCL	EZE	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	EZE							
INTERNACIONALES	FRA-GRU	FRA	GRU							
INTERNACIONALES		GRU	FRA							
INTERNACIONALES	FRA-SCL	FRA	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	FRA							
INTERNACIONALES	GIG-LIM	GIG	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	GIG							
INTERNACIONALES	GRU-JFK	GRU	JFK							
INTERNACIONALES		JFK	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-LHR	GRU	LHR							
INTERNACIONALES		LHR	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-LIM	GRU	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-LIS	GRU	LIS							
INTERNACIONALES		LIS	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-MAD	GRU	MAD							
INTERNACIONALES		MAD	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-MEX	GRU	MEX							
INTERNACIONALES		MEX	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-MIA	GRU	MIA							
INTERNACIONALES		MIA	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-MPN	GRU	MPN							
INTERNACIONALES		MPN	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-MVD	GRU	MVD							
INTERNACIONALES		MVD	GRU							
INTERNACIONALES	GRU-SCL	GRU	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	GRU							
INTERNACIONALES	GYE-LIM	GYE	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	GYE							
INTERNACIONALES	GYE-SCL	GYE	SCL							

Mercado	Ruta	Origen	Destino	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
				Itinerario 1	Itinerario 2	Itinerario 3	Itinerario 4	Itinerario 5	Itinerario 6	Itinerario 7
INTERNACIONALES		SCL	GYE							
INTERNACIONALES	JFK-LIM	JFK	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	JFK							
INTERNACIONALES	JFK-SCL	JFK	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	JFK							
INTERNACIONALES	LAX-LIM	LAX	LIM							
INTERNACIONALES		LIM	LAX							
INTERNACIONALES	LAX-SCL	LAX	SCL							
INTERNACIONALES		SCL	LAX							
INTERNACIONALES	LIM-LPB	LIM	LPB							
INTERNACIONALES		LPB	LIM							
INTERNACIONALES	LIM-MAD	LIM	MAD							
INTERNACIONALES		MAD	LIM							
INTERNACIONALES	LIM-MEX	LIM	MEX							
INTERNACIONALES		MEX	LIM	16:25						
INTERNACIONALES	LIM-MIA	LIM	MIA	0:15	08:30	12:15				
INTERNACIONALES		MIA	LIM	2:05	15:42	17:35				
INTERNACIONALES	LIM-MVD	LIM	MVD	0:05						
INTERNACIONALES		MVD	LIM	7:16						
INTERNACIONALES	LIM-POA	LIM	POA	23:55						
INTERNACIONALES		POA	LIM	7:40						
INTERNACIONALES	LIM-PUJ	LIM	PUJ	8:50	12:45					
INTERNACIONALES		PUJ	LIM	1:37	17:05					
INTERNACIONALES	LIM-SCL	LIM	SCL	0:15	03:01	07:55	09:50	12:05	14:00	18:30
INTERNACIONALES		SCL	LIM	4:56	05:21	07:11	09:05	11:21	16:16	19:00
INTERNACIONALES	LIM-UIO	LIM	UIO	6:00	12:35					
INTERNACIONALES		UIO	LIM	9:17	19:41					
INTERNACIONALES	LIM-VVI	LIM	VVI	0:10						
INTERNACIONALES		VVI	LIM	4:43						
INTERNACIONALES	LPB-SCL	LPB	SCL	8:24						
INTERNACIONALES		SCL	LPB	5:45						
INTERNACIONALES	MAD-SCL	MAD	SCL	23:55						
INTERNACIONALES		SCL	MAD	19:10						
INTERNACIONALES	MDZ-SCL	MDZ	SCL	20:17						
INTERNACIONALES		SCL	MDZ	8:55						
INTERNACIONALES	MIA-SCL	MIA	SCL	9:50	21:50					
INTERNACIONALES		SCL	MIA	23:10						
INTERNACIONALES	MPN-PUQ	MPN	PUQ							
INTERNACIONALES		PUQ	MPN							
INTERNACIONALES	MVD-SCL	MVD	SCL	10:45	11:53	18:57				
INTERNACIONALES		SCL	MVD	9:04	14:35	16:09				
INTERNACIONALES	SCL-VVI	SCL	VVI	16:44						
INTERNACIONALES		VVI	SCL	19:27						

Anexo N° 12: Identificación del Jefe de Proyecto

Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y
ASISTENCIA EN VIAJES

Yo, <Nombre del representante legal del proveedor>, cédula de identidad N° <XX.XXX.XXX-X> con domicilio en <dirección, comuna> en representación de <razón social del proveedor> Rut_N° <rut del proveedor>, del mismo domicilio, declaro que mi representada dispone como Jefe de Proyecto a <nombre completo del Jefe de Proyecto> Rut_N° <rut del Jefe de Proyecto>, para la prestación del servicio dispuesto en las presentes bases:

- Identificación del Jefe de Proyecto

Nombre completo del jefe de Proyecto	-
Rut del Jefe de Proyecto	-
Teléfono fijo del Encargado de Proyecto	-
Celular del Encargado de Proyecto	-
Correo electrónico del Jefe de Proyecto	-

<Ciudad>, <día/mes/año>

<Nombre, Rut y firma>

<Representante Legal o persona natural según corresponda >

Anexo N° 13 Multas Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online

CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE AGENCIA DE VIAJES CORPORATIVOS ONLINE Y ASISTENCIA EN VIAJES

De las multas descritas a continuación, de la 1 a la 7 serán aplicables por parte de la DCCP. La multa descrita en el numeral 8 será aplicable por parte del Organismo Comprador.

1) **Cumplimiento de mantenencias programadas:** El proveedor debe demostrar el cumplimiento de las mantenencias en un 100%, lo que será verificado por la DCCP contra la entrega de parte del proveedor de un informe de auditoría de certificación de calidad bajo la norma o estándar relacionado (por ejemplo, la ISO 27001). Este informe será entregado por el proveedor una vez transcurridos 12 meses, plazo que se contabilizará a partir del inicio del contrato. En dicho informe se deberá poder acreditar la verificación del cumplimiento de los estándares definidos por dicha certificación por parte del auditor, lo cual será demostrado contra la entrega del del proveedor del informe de la auditoría y la carta firmada por el auditor con las recomendaciones o resultados finales y conclusiones derivadas de su análisis.

Multa por incumplimiento de las mantenencias programadas: 5 UF por cada mes del período auditado con alguna mantención no realizada, con un tope de 11 meses.

Adicionalmente, el proveedor debe entregar un plan de acción para resolución de los problemas detectados por la falta de mantenencias según el informe de auditoría. Este plan debe ser entregado dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles contados a partir de la recepción del informe de la auditoría, en donde se determine por parte del auditor la falta de ejecución del proceso de mantención periódica. Este Plan de Acción no podrá superar los 6 meses contados a partir de la entrega del plan.

2) **Incumplimiento del plan de acción de mantenencias comprometido por el oferente:** En caso de que el oferente efectivamente incumpla con el plan de mantenencias, conforme a lo reportado por el auditor en su informe, y a su vez, el proveedor no de cumplimiento a lo comprometido en su plan de acción que mitiga la falta cometida, se procederá al cobro de una multa adicional de 5UF por cada mes de incumplimiento de ese plan, con un tope de 6 meses.

3) **Ejecución de respaldo de información histórica:** Esta multa será aplicable cuando el proveedor no entregue la información solicitada por la DCCP respecto al respaldo de información, dentro del plazo requerido (5 días corridos), durante toda la operatoria del convenio. En ese caso, se procederá a la aplicación de una multa al proveedor, por cada evento conforme a lo siguiente:

Respaldo requerido	Respaldo	Multa
Backup full diario	7 días en storage	180 UF por evento
Backup full semanal	1 mes en storage	

Backup full mensual	1 año en medios magnéticos (si se trata de datacenter convencional) o almacenamiento en otra región de nube pública (para el caso de soluciones cloud)	
Backup full anual durante toda la vigencia del contrato (30 meses)	1 año en medios magnéticos (si se trata de datacenter convencional) o almacenamiento en otra región de nube pública (para el caso de soluciones cloud)	

Esta multa tendrá un tope de 10 eventos por mes.

4) **Tiempo de atención incidente crítico de soporte nivel 1:** Tiempo por cada requerimiento, contado entre la fecha y hora del requerimiento y la fecha y hora de entrega de la solución.

Multa por incumplimiento tiempo de atención incidente de soporte = 1 UF por cada requerimiento cuya solución se ejecute fuera del plazo.

Tiempo de atención a incidentes relacionados a Errores en la Plataforma.

Tipo de incidente	Ejemplo	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Incidentes críticos	1) Venta: Cualquier evento que no permita generar OC. 2) Postventa: Pasajero con problemas de reconocimiento de ticket en counter/aeropuerto. 3) Detección de vulnerabilidades de seguridad en el sistema.	30 minutos	3 horas
Incidentes bajos	1) Preventa: Dudas con la política de compras (usabilidad plataforma). 2) Cambios solicitados por la DCCP en cuanto a reportería.	30 minutos	5 días corridos

Esta multa tendrá un tope de 30 eventos por mes.

- 5) **Multas por indisponibilidad del sistema:** Las multas por indisponibilidad de los servicios se aplicarán por cada hora acumulada (dentro de un mes) de indisponibilidad de la plataforma, entendiéndose esta indisponibilidad como el incumplimiento del uptime definido en el Anexo N° 7 de las presentes bases de licitación. Estas multas se contabilizarán a partir de una hora de indisponibilidad en el sistema, para lo que se sumará el tiempo total de indisponibilidad que presente la plataforma durante un mes de ejecución del contrato, conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

Cálculo de multa por Hora de Indisponibilidad de la Plataforma:

Multa por hora acumulada de indisponibilidad de la plataforma durante el mes = Fee Agencia de Viajes Corporativa Online ¹x Cantidad de OC promedio por hora del mes anterior²

No se aplicarán multas tratándose de los tiempos de inactividad establecidos de mutuo acuerdo y solicitados a iniciativa de la DCCP.

Esta multa tendrá un tope de 6 horas de indisponibilidad por mes.

- 6) **Multa por errores:** Las multas por errores aplican cuando hay funcionalidades del sistema que impidan la operación o el correcto funcionamiento, de manera de que el usuario no pueda ejecutar transacciones conforme al servicio contratado. Por ejemplo, que no se puedan comparar tarifas, que el usuario no pueda generar la Orden de Compra a través de la plataforma, o bien, cuando no pueda efectuar el pago con tarjeta de crédito.

Cálculo de multa por errores de la Plataforma:

Multa por errores masivos en la plataforma durante el mes = Fee Agencia de Viajes Corporativa Online x Cantidad de incidentes del tipo error masivo ingresados a la mesa de ayuda³ relacionados al problema.

Esta multa tendrá un tope de 1000 incidentes de la mesa de ayuda del tipo error masivo por mes.

- 7) **Multa por gestión de incidentes de seguridad:** Cuando el proveedor detecte que su plataforma posee una vulnerabilidad o el enlace entre su plataforma y el sistema de información, el proveedor tendrá un plazo de 30 minutos para reportar estas a la DCCP estas desde que tomó conocimiento. (se hayan descartado falsos positivos o eventos que podrían ser vulnerabilidades, pero no resultaron serlo).

Cálculo de multa por detección de vulnerabilidades de seguridad en la plataforma: 100 UF por cada vulnerabilidad no reportada dentro del plazo comprometido.

¹ Fee Agencia de Viajes Corporativa Online: Se entenderá como el cobro fijo por transacción que realiza el proveedor adjudicado en la categoría. (definición aplicable a todo el anexo)

² Cantidad de OC promedio por hora del mes anterior: Se entenderá como la cantidad de Órdenes de Compra promedio efectuadas en un día para el mes anterior al de la aplicación de la multa. Para esto, se tomará el total de órdenes de compra emitidas en el mes anterior y se dividirá entre 30 (30 días) y posteriormente en 24 (24 horas). (definición aplicable a todo el anexo)

³ Se entenderá que ha ocurrido un error masivo cuando en la Mesa de Ayuda de la DCCP se reporten 20 incidentes de mesa ayuda (formulario web/llamadas) relacionadas a un mismo incidente en la plataforma, o en su defecto, cuando para algún error reportado en la plataforma adjudicada por el oferente de la categoría Agencia de Viajes Online en este caso, se haga previsible la afcción de una gran cantidad de usuarios. (definición aplicable a todo el anexo)

Esta multa tendrá un tope de 10 vulnerabilidades no reportadas dentro del plazo comprometido por mes.

8) Multa por no gestión de solicitudes de cambio o devolución de los pasajes: En el caso de que el Organismo Público esté sujeto a la cancelación o el reagendamiento de un pasaje para el que haya emitido una Orden de Compra:

- Cancelación de parte de la aerolínea. Esta cancelación debe ser informada a lo menos 48 horas antes del vuelo por parte de la aerolínea al Organismo Comprador y en el caso de que esto ocurra, el ticket o pasaje quedará automáticamente “abierto” *1 (por ejemplo, por cierre de fronteras).
- Cancelación por propia voluntad. Esta cancelación debe ser informada por el Comprador con al menos 2 horas de antelación a la fecha y hora del vuelo (por ejemplo, se cambian las condiciones que generan el viaje, tal como que se cancele el evento al que asistía el pasajero, evento que generaba la necesidad de viajar).

En el caso de que se cancele un pasaje, el Organismo podrá:

- a) Solicitar la devolución del dinero, en el caso de que la OBT haya facturado el pasaje y el Comprador haya pagado por este pasaje.
- b) Solicitar el cambio o reagendamiento del pasaje (cambio de itinerario, fecha, destino, todo conforme a las condiciones del boleto adquirido, las que deben ser claramente informadas por la OBT al momento de que se genera la Orden de Compra), o bien
- c) Solicitar dejar los pasajes “abiertos” hasta tanto se tenga mayor claridad de las acciones a tomar con el pasaje comprado.

En caso de que la aerolínea no le reagende el vuelo o no acceda a la devolución del dinero, el proveedor adjudicado en la Categoría Agencia de Viajes debe gestionar estas acciones.

Esto es, en caso de que el Comprador ante cualquiera de las dos situaciones arriba planteadas, no reciba una respuesta satisfactoria por parte de la aerolínea respectiva dentro del plazo de 48 horas corridas, transcurridas desde la generación del incidente en la mesa de ayuda o plataforma de la aerolínea, el Comprador podrá escalar el incidente a la Mesa de Ayuda del proveedor adjudicado en la Categoría Agencia de Viajes, la que tendrá a su vez un plazo de 48 horas para entregar la solución requerida por el Comprador, gestionando el reclamo con la aerolínea.

En el caso de que, transcurridas las 48 horas de generación del incidente en la Mesa de Ayuda del proveedor adjudicado en la categoría Agencia de Viajes, no exista una solución satisfactoria para el Comprador, aplicará entonces una multa ***equivalente a 2 veces el fee para el respectivo pasaje para el que se solicita reagendamiento o devolución.***

Esta multa tendrá un tope de 500 UF anuales.

No se considerarán como incumplimientos de los SLAs, aquéllos que sean producto de hechos o circunstancias no imputables al Proveedor o que estén fuera de su control de acción, como por ejemplo coordinación de tiempos de inactividad efectuados a solicitud de un requerimiento efectuado por la DCCP. Por lo tanto, para el efecto del cálculo de las multas, sólo se considerarán eventos que sean de responsabilidad del Adjudicatario o que estén dentro de su control.

Con todo, si las multas cursadas superan los topes definidos en cada apartado y tratándose de faltas reiteradas que afectan gravemente la ejecución del contrato de prestación de servicio licitado, la Dirección ChileCompra podrá dar término anticipado al contrato y podrá dar curso al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Las multas en su conjunto tendrán un tope de 4000 UF. Sobrepasado dicho monto se entenderá aplica el término anticipado del convenio.

Anexo N° 14 Formato de contrato tipo Convenio Marco
CONVENIO MARCO DE PASAJES AÉREOS NACIONALES E INTERNACIONALES Y ASISTENCIA DE
VIAJES

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA
Y
ADJUDICATARIO

En Santiago, entre la **Dirección de Compras y Contratación Pública**, en lo sucesivo “Dirección ChileCompra”, RUT N° 60.808.000-7, representada por el Jefe de la División de Compras Colaborativas, ambos domiciliados en calle Monjitas N° 392, piso 8, de esta ciudad y por otra parte, el **ADJUDICATARIO** en la licitación de convenio marco para la contratación de para la contratación de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes, han acordado suscribir el siguiente Convenio:

1. Antecedentes

Como resultado del proceso licitatorio para la provisión de **Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes**, efectuado por la Dirección ChileCompra, el adjudicatario resultó seleccionado para suscribir el Convenio Marco, destinado a proveer dichos servicios a los organismos públicos sujetos a la Ley de Compras Públicas N° 19.886 y a todas las entidades facultadas para utilizar, en calidad de compradoras, el Sistema de Información de Compras y Contratación de la Administración.

Para los efectos del presente convenio, se entenderá por “Entidad” o “Entidades” a todos los organismos públicos sujetos a la Ley N°19.886 y todas las Entidades facultadas para utilizar, en calidad de compradoras, el Sistema de información de compras y contratación

2 Normativa aplicable

Las licitaciones se regirán en todo momento por lo dispuesto en la ley N° 19.886, su reglamento, las bases y sus Anexos. Asimismo, formarán parte de las bases, las modificaciones y las aclaraciones escritas que emita la Dirección ChileCompra, sea que ellas fueren requeridas por los mismos participantes, o bien, impartidas por esta Dirección de oficio.

El convenio marco se ceñirá a la normativa y a los documentos que se señalan a continuación, según el siguiente orden de prelación:

- La Ley N° 19.886 y su Reglamento.
- Las Bases de Licitación, sus Anexos, Aclaraciones, Respuestas y Modificaciones a las bases, si las hubiere.
- Las ofertas adjudicadas.
- Convenio Marco celebrado entre la Dirección ChileCompra y el respectivo adjudicatario.
- Condiciones de uso del Sistema
- Órdenes de Compra que emitan los organismos públicos habilitados para usar el sitio www.mercadopublico.cl
- La resolución de adjudicación.

Los interesados en conocer los documentos señalados anteriormente podrán hacerlo a través del sitio www.mercadopublico.cl, desde donde podrán acceder a dicha documentación.

Sin perjuicio de lo expuesto precedentemente, los adjudicatarios deberán cumplir con toda la normativa y/o instrucciones específicas vigentes aplicables a los bienes y servicios que son materia de esta licitación, durante toda la vigencia del convenio marco.

3 Plazo de vigencia del convenio

El presente convenio marco comenzará a regir desde la notificación de la resolución de adjudicación a través del portal www.mercadopublico.cl y tendrá una vigencia de 30 meses contados desde la total tramitación de la resolución de adjudicación.

La DCCP podrá prorrogar el presente convenio marco sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo proceso de licitación, o se defina una nueva modalidad de compra para estos tipos de producto o servicio, el cual no podrá superar los 6 meses.

Sin perjuicio de lo anterior, la DCCP podrá revocar el convenio marco total o parcialmente (ya sea por categoría, subcategoría o tipo de producto), fundadamente, en cualquier momento durante su vigencia, mediante la dictación de un acto administrativo. La revocación del convenio marco no afectará las órdenes de compra aceptadas ni la vigencia de los acuerdos complementarios suscritos entre los proveedores adjudicados y las entidades compradoras, con anterioridad a la total tramitación del acto revocatorio.

4 Término anticipado por mutuo acuerdo o resciliación

La DCCP y el respectivo adjudicatario podrán poner término anticipado al convenio marco por mutuo acuerdo o resciliación. Para estos efectos, el adjudicatario, debidamente representado, deberá comunicar por escrito su intención de poner término anticipado al convenio marco, con 60 días de anticipación a la fecha de término.

5 Vigencia de las Condiciones Comerciales

Las condiciones comerciales ofertadas por los adjudicatarios serán publicadas en la tienda electrónica que la DCCP disponga para este Convenio Marco y se mantendrán vigentes por toda la duración del convenio, salvo que se produzca una modificación de acuerdo con las modalidades establecidas en el presente convenio. Asimismo, esta tienda electrónica reflejará los valores para los servicios que serán solicitados a través de las órdenes de compra.

El adjudicatario se compromete a mantener disponibles en la plataforma tarifas correspondientes a ofertas competitivas para sus clientes compradores públicos respecto de los servicios licitados en este Convenio Marco. En caso de que un comprador detecte que los precios en la plataforma para un determinado proveedor son mayores (más caros) que los precios publicados en los sitios web en donde se comercialicen estos mismos servicios dentro del territorio nacional, pero fuera del Convenio Marco, habiendo ya emitido una orden de compra en relación con este servicio, el adjudicatario para la categoría de Agencia de Viajes Corporativos Online deberá gestionar con la aerolínea de la que se trate la igualación de las tarifas ofrecidas para Convenio Marco a las mejores disponibles (verificar que no existan tarifas bloqueadas para Convenio Marco). En el caso de la categoría Asistencia en Viajes, el proveedor deberá ajustar el valor de la orden de compra emitida mediante nota de crédito u otro medio, respetando el menor precio encontrado.

De acuerdo con lo anterior, durante la vigencia del Convenio Marco, él o los proveedores adjudicados podrán aumentar sus descuentos o rebajar los precios para todas las Entidades, de todos o algunos de los productos adjudicados. Estas rebajas y descuentos se mantendrán hasta el término del Convenio Marco, salvo que el proveedor mejore nuevamente las condiciones comerciales de acuerdo con lo establecido en esta cláusula.

Se deja expresa constancia que la DCCP, con el objetivo de generar ahorros significativos en el proceso de contratación de los Organismos Públicos, podrá realizar un monitoreo continuo de los precios de los productos adjudicados por cada proveedor. Cuando defina realizar esta labor, esta Dirección efectuará un levantamiento de precios de los productos disponibles en la tienda electrónica que esta Dirección disponga para que los organismos públicos puedan adquirir productos y servicios, y los comparará con precios disponibles en páginas web de catálogos electrónicos, listas de precios por internet u otros que estime conveniente.

Asimismo, durante la operatoria, la DCCP se reserva el derecho de verificar todos los precios con el fin de comprobar que los mismos correspondan a aquellos propios de las transacciones normales del negocio, contrastando los precios de los productos y/o servicios activos en la tienda electrónica de la DCCP con los precios del mercado. Para esto la DCCP realizará la labor de monitoreo de precios en base principalmente en tres ejes:

- 1.-Monitoreo muestral mensual: Canasta estudio de precios
- 2.-Muestreo selectivo: Detección de dispersión de precios en un mismo servicio
- 3.-Monitoreo a través de notificaciones por parte de los usuarios de reporte de precio caro.

En caso de detectar que el proveedor adjudicado no mantiene los mejores precios en este Convenio Marco, o que en el mercado los precios son más favorables que al contratar a través de

la interfaz de la Agencia de Traslados Aéreos Corporativos adjudicada, o bien, del proveedor adjudicado para el servicio de Asistencia en Viajes, la DCCP pondrá en conocimiento del proveedor la situación indicada y se procederá, en caso de no considerar sus descargos como suficientes, a aplicar las medidas sancionatorias dispuestas en estas bases, luego de comparar los precios resulten ser menos convenientes.

6 Operatoria general del convenio

Los adjudicatarios con sus categorías adjudicadas y las correspondientes condiciones contractuales quedarán disponibles a efectos de la generación de transacciones (emisión de órdenes de compra) a disposición de las entidades, siempre y cuando el adjudicatario cumpla con lo siguiente:

- I. Se encuentre hábil en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración, www.chileproveedores.cl, de acuerdo con lo señalado en las presentes bases de licitación. Esta condición de habilidad deberá mantenerla durante toda la vigencia del convenio respectivo. En el caso de una UTP, esta habilidad será exigida para cada uno de sus miembros.
- II. Haber entregado la garantía por fiel cumplimiento de contrato, de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.
- III. Haber dado cumplimiento a los requerimientos de catalogación que la DCCP establezca para todos los adjudicatarios de la licitación a que se refiere el convenio. Para ello deberá completar toda la información que la DCCP le requiera respecto de los productos adjudicados.

Para el cumplimiento de los requisitos indicados en los numerales I y II precedentes, el adjudicatario tendrá el plazo de **20 días hábiles**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, acorde a lo señalado en la cláusula 7 de las presentes bases de licitación. En caso de no dar cumplimiento a alguno de ellos, procederá la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14., letra C), número XII, de estas bases de licitación.

Por su parte, el proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de **4 meses**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, para entregar a la DCCP toda la información respecto de los servicios adjudicados, de conformidad a lo indicado en el numeral III de esta cláusula.

El proveedor adjudicado en la categoría Agencia de Viajes Corporativos Online dispondrá de un plazo de 4 meses para desarrollar la interfaz solicitada de acuerdo con lo descrito en las presentes bases. En caso de no dar cumplimiento a lo solicitado, se aplicará la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14, letra C), número XII, de estas bases de licitación.

Para el caso del proveedor adjudicado en la categoría Asistencia en Viajes internacionales, éste dispondrá de un plazo de 4 meses para estar integrado a la Orden de Compra a través del enlace dinámico disponible en esta para la compra del servicio de asistencia en la página transaccional del proveedor. Asimismo, en este plazo el proveedor deberá contar con la posibilidad de vender sus servicios a través de su página, accediendo desde Mercado Público con las mismas credenciales de

usuario / login del comprador público, en un esquema Single Sign ON. En caso de no dar cumplimiento a lo solicitado, se aplicará la medida de Término Anticipado del Convenio Marco en virtud de la cláusula 10.14, letra C), número XII, de estas bases de licitación.

La veracidad de la información contenida en la plataforma electrónica adjudicada para las compras de este Convenio Marco será de responsabilidad de cada proveedor al momento de entregarla.

7. Rechazo de Órdenes de Compra.

El adjudicatario sólo **podrá** rechazar las Órdenes de Compra válidamente emitidas en conformidad a este convenio, en los siguientes casos:

- V. Que la Entidad que emite la orden de compra, tenga una deuda vencida con el adjudicatario, situación que deberá ser acreditada.
- VI. Cuando no conste en la orden de compra la autorización presupuestaria que posee el organismo requirente para adquirir los productos consignados en ella.
- VII. Si hay inconsistencias entre los valores y cantidades de la orden de compra y las condiciones ofertadas por el proveedor, o aquellas comprometidas a través del Acuerdo Complementario suscrito entre las partes, en caso de que exista.
- VIII. Si el producto respecto del cual es emitida la orden de compra está fuera del alcance definido por estas bases dentro de la descripción de éste. Esta situación también considera casos en que el proveedor deba incurrir en costos adicionales para la entrega de los productos, fuera de los declarados vía sistema en las garantías generales de la oferta.

8. Responsabilidades y obligaciones del Adjudicatario

Se deja constancia que, durante la vigencia del Convenio Marco y a través de la presentación y adjudicación de una oferta, el adjudicatario asume las siguientes responsabilidades y obligaciones, las cuales declara estar en conocimiento al momento de ingresar una oferta en este proceso de Licitación de Convenio Marco:

- I. El adjudicatario no podrá establecer diferencias arbitrarias en el trato que dé a las entidades públicas que requieran sus productos a través de las emisiones de Órdenes de Compra que se ajusten al presente convenio.
- II. Para la Categoría Asistencia en Viajes, será responsabilidad del adjudicatario aceptar la orden de compra por Sistema en un plazo no superior a 48 horas desde su emisión o el rechazar en presencia de algunas de las causales definidas en la **cláusula N° 10.5 “Rechazo de órdenes de compra”** de estas Bases de Licitación. Para el caso de la

categoría Agencia de traslados aéreos corporativos online, la aceptación de la orden de compra será automática por sistema.

- III. El adjudicatario deberá velar por la calidad y oportunidad en la entrega de los informes de precios u otros requerimientos que puedan definirse durante la operatoria como necesarios para su funcionamiento, asumiendo la posible medida que pueda aplicar la Dirección ChileCompra, en caso de no dar cumplimiento a lo solicitado.
- IV. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración. La Dirección ChileCompra bloqueará de la tienda electrónica al adjudicatario que se encuentre inhábil en el referido Registro y será habilitado nuevamente cuando se encuentre hábil en el registro para lo cual deberá informar a la Dirección ChileCompra de dicho estado por los medios que esta estime.
- V. El proveedor deberá estar disponible para entregar capacitación sobre el uso de su plataforma en la operatoria del Convenio Marco.
- VI. El cumplimiento de la ley N° 17.336 sobre propiedad intelectual y en la legislación sobre propiedad industrial, como el respeto de los derechos intelectuales, de patente, marca registrada y de diseños, entre otros contemplados en la legislación vigente, será de responsabilidad del proveedor, no cabiendo responsabilidad alguna de ello para el organismo contratante.
- VII. El proveedor que resulte adjudicado deberá actuar de buena fe, efectuando todas las acciones pertinentes para asegurar el cumplimiento de sus obligaciones provenientes del presente convenio marco.
- VIII. Las reuniones que se soliciten durante la ejecución de los Convenios Marco deberán ser requeridas por el representante legal de la empresa adjudicada o por la persona debidamente autorizada por aquél, lo que deberá documentarse fehacientemente.
- IX. Disponer de los recursos humanos y técnicos que sean necesarios para mantener actualizada la plataforma en donde se disponibilizan los servicios adjudicados, asegurando que las Entidades dispongan de los mejores precios y reduciendo al mínimo la probabilidad de ocurrencia de problemas por discontinuidad del servicio en cuanto a su operación (disponibilidad de la plataforma).
- X. Mantener vigente todas las condiciones comerciales y de contactos en el Sistema con el objetivo de lograr buena comunicación con la Dirección ChileCompra.
- XI. Conocer y operar adecuadamente el sistema de compras públicas conforme a las condiciones establecidas por las presentes bases de Convenio Marco, las disponibles a en el sitio www.mercadopublico.cl y las acordadas en las Mesas de Trabajo organizadas

con el Administrador del Contrato ChileCompra. Para dar cumplimiento a lo anterior, los proveedores deberán asistir a todas aquellas capacitaciones y/o cursos que la Dirección ChileCompra eventualmente disponga.

- XII. Responder y gestionar en su Mesa de Ayuda, según corresponda, todos los casos de reclamos y/o consultas reportadas por la Dirección ChileCompra y/o las entidades contratantes, en un máximo de 3 horas.
- XIII. Los adjudicatarios durante la vigencia del presente convenio serán responsables por el estricto respeto de la legislación laboral vigente para con sus trabajadores dependientes, además de supervisar su cumplimiento. Asimismo, deberán respetar y garantizar los derechos laborales de sus trabajadores consignados en la legislación laboral vigente.
- XIV. Cumplir con las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información.
- XV. Los adjudicatarios serán responsables de velar por el buen uso del convenio marco por parte de los compradores, so pena que en caso de detectarse una irregularidad se aplique el término anticipado del convenio marco.
- XVI. Cumplir con todas las especificaciones indicadas en cada servicio licitado, según corresponda la categoría, detalladas en las presentes bases de licitación y todos sus archivos adjuntos.
- XVII. El oferente adjudicado deberá ser el que efectivamente suministre los bienes o preste los servicios contratados con motivo de este convenio marco, durante la vigencia de éste, no pudiendo ceder a un tercero la ejecución de aquéllos, sin perjuicio de lo indicado en la cláusula **10.13 sobre “Cesión y Subcontratación”**.

Se deja constancia que el oferente y eventual adjudicatario es el único responsable del pleno cumplimiento de lo señalado en estas Bases de Licitación y los acuerdos complementarios que se firmen con las entidades compradoras y que emanen de este convenio (Art. N° 76, Reglamento de la Ley N° 19.886). El no cumplimiento de esta cláusula se entenderá como un incumplimiento grave y por tanto se aplicarán las medidas definidas para ello en las presentes bases.

9. Responsabilidades y Obligaciones de la entidad compradora

Durante la vigencia del Convenio Marco, las entidades compradoras asumen las siguientes responsabilidades y obligaciones:

- I. Uso del Convenio: La entidad compradora deberá velar por el buen uso de este convenio marco por parte de sus usuarios.

- II. Conflictos de interés: el comprador deberá exigir al adjudicatario, ya sea al momento de suscribir los respectivos acuerdos complementarios, como al momento de emitir la orden de compra en los casos en que la adquisición se formalice mediante su aceptación, que acredite que no posee conflictos de interés con el organismo contratante, de acuerdo al artículo 4°, inciso 6°, de la ley N° 19.886, y que no ha sido condenado de acuerdo con el Decreto Ley N° 211, de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia en los últimos cinco años, contado desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada. Para ello, deberá solicitar al proveedor seleccionado la presentación de una declaración jurada. Asimismo, tratándose exclusivamente de una persona jurídica, el organismo contratante deberá verificar que el proveedor no haya sido condenado conforme a la ley N° 20.393 a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado, a través del registro público que lleva la Dirección ChileCompra para tal efecto. En caso de que el proveedor no presente la declaración jurada referida, que declare que sí posee conflictos de interés con el organismo contratante o que ha sido condenado por prácticas contra la libre competencia según lo antes señalado, o bien, que se verifique que ha sido condenado por la ley N°20.393, el organismo deberá abstenerse de contratar y enviar un oficio a esta Dirección con los antecedentes del caso para su resolución.
- III. Saldos Insolutos: Cabe señalar que, en caso de requerir los productos, el comprador deberá exigir al adjudicatario que acredite si registra o no saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años (Modelo Anexo N° 1). Esta circunstancia deberá acreditarse a la mitad del período de ejecución del acuerdo complementario, con un máximo de seis meses.
- Además, la DCCP podrá solicitar, durante la operatoria del Convenio Marco, el Anexo N° 1 al adjudicatario con el fin de acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, en conformidad con el artículo 4, Inciso 2°, de la ley N° 19.886.
- IV. Concordancia entre el servicio adquirido y el servicio recibido: Será responsabilidad de la entidad compradora que los proveedores no realicen homologación de servicios, es decir, los servicios ofrecidos en la tienda electrónica deben ser finalmente los que el comprador reciba conforme, de acuerdo con lo establecido en la cláusula **10.20 “Concordancia entre el servicio ofertado y el servicio entregado”**.
- V. Cumplimiento Contractual del Proveedor: La entidad compradora deberá velar por el cumplimiento contractual del proveedor, especialmente del cumplimiento de las condiciones comerciales ofertadas y vigentes en la Tienda electrónica durante todo el proceso de compra.
- VI. Aceptación OC por parte del Proveedor: Para los servicios relacionados con la categoría Asistencia en Viajes, la entidad compradora deberá procurar la aceptación a través del sistema de la orden de compra por parte del proveedor en un plazo de 2 días hábiles. En caso de que el proveedor se niegue a realizar la aceptación de la orden de compra, el comprador deberá solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud, según lo establecido en el artículo 63 del Reglamento de Compras,

procediendo en ese caso el comprador a efectuar la correspondiente cancelación de dicha orden de compra.

- VII. Condiciones de compra: La entidad compradora, deberá velar por obtener las mejores condiciones para su compra, respetando la Política de Viajes dispuesta en estas bases y cumpliendo con ingresar los pasajeros en el sistema de ingreso dispuesto para ello.
- VIII. Compras Conjuntas: Atendidos los principios de eficiencia, eficacia y colaboración establecidos en la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, se sugiere que las entidades compradoras, en aquellos casos en que estimen conveniente, efectúen compras conjuntas, esto es, compras coordinadas que realiza un grupo de compradores, con el objetivo de obtener mejores precios y/o condiciones comerciales al usar un mayor poder de compra. Estas compras conjuntas en la Administración del Estado buscan lograr la agregación de demanda, es decir, incrementando el volumen de compra y permitiendo acceder a beneficios como la obtención de mejores precios y condiciones comerciales.
- IX. Planificación: Atendidos los principios de eficiencia y eficacia, ya citados, las entidades compradoras deberán procurar planificar sus procedimientos de adquisiciones con la antelación suficiente que permita velar por una eficiente e idónea administración de los medios públicos para un adecuado cumplimiento de la función pública.
- X. Existirá al menos una persona con rol Supervisor (responsabilidad funcionaria) por institución facultados para ingresar los datos de las personas para las que se deseen adquirir pasajes aéreos a través del presente convenio, especialmente para los casos de personas que no ejercen la labor de funcionario público, pero que, por sus competencias o méritos sean invitados de Organismos Públicos.
- XI. Para los pasajeros que no sean funcionarios públicos, se requerirá ingresar el motivo del viaje que origina la compra de pasajes por parte del organismo.

10. Derechos e impuestos

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión de este Convenio Marco, tales como los gastos notariales de celebración de contratos, y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según el Convenio o las Bases, ha contraído el oferente adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste.

Será responsabilidad del Comprador solicitar las debidas cauciones (garantías) que aseguren el cumplimiento de los respectivos Acuerdos, así como también las certificaciones y resoluciones correspondientes para los ítems adquiridos a través de este Convenio Marco.

11. Descuentos Especiales (Ofertas)

Para ambas categorías los proveedores podrán realizar ofertas dinámicamente, conforme a las fluctuaciones regulares de la industria: temporada baja, ofertas de temporada, cyberday, itinerarios con descuento en ruta u otros, siempre y cuando sean transversales a todos los compradores.

12. REAJUSTES

Categoría Agencia de Traslados Aéreos Corporativos:

Este convenio marco contempla la aplicación de un reajuste automático por parte de la DCCP, con frecuencia trimestral contado desde el momento de puesta en marcha (operación habilitada para la emisión de órdenes de compra por parte de los organismos públicos, esto es, 4 meses después de la adjudicación, plazo que corresponde a la implementación y puesta en marcha de la interfaz seleccionada como proveedor para la categoría de Agencia de Traslados aéreos corporativos), para dicha categoría, conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

Fee reajustado = Fee vigente * (1 + variación del dólar observado durante el primer trimestre, contado desde la fecha de puesta en marcha)

Por ejemplo, si el convenio se adjudicase en febrero, se supone que la puesta en marcha ocurriría en el mes de junio. El primer trimestre de operación, contado desde la fecha de puesta en marcha, contabilizaría la variación entre el dólar observado del mes de junio y el mes de agosto. El reajuste calculado se aplicaría al mes siguiente, cuarto mes, que para el caso del ejemplo, sería el mes de septiembre.

Una vez aplicado el primer reajuste, el segundo deberá ser aplicado considerando la variación del dólar observado ocurrida entre los meses de septiembre y noviembre, para el caso del ejemplo citado, siendo el segundo reajuste efectivo al mes de diciembre.

En caso de que la variación del dólar sea negativa en un período, no se contemplará la aplicación del reajuste en ese período, es decir, permanecerán los mismos valores.

Categoría Asistencia en Viajes:

Este convenio marco contempla la aplicación automática por parte de la DCCP de un reajuste con frecuencia anual, contado desde el momento de la adjudicación conforme a la aplicación de la siguiente fórmula:

Precio reajustado = Precio vigente * (1 + variación entre el dólar observado el mes de adjudicación a vs el dólar observado 8 meses después de la puesta en marcha)

Una vez aplicado el primer reajuste, el segundo deberá ser aplicado automáticamente por la DCCP al décimo segundo mes después de aplicado el primero, conforme a la aplicación de la fórmula siguiente:

Precio reajustado = Precio vigente * (1 + variación entre el dólar observado el mes del primer reajuste a vs el dólar observado 12 meses después de la puesta en marcha)

En caso de que la variación del dólar sea negativa en un período, no se contemplará la aplicación del reajuste en ese período, es decir, permanecerán los mismos valores.

13 Cesión y subcontratación

El proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y, en especial, los establecidos en el respectivo acuerdo complementario que se celebre con la institución contratante. La empresa adjudicataria deberá ser la que efectivamente suministre los bienes o preste los servicios contratados con motivo de este convenio marco, durante la vigencia de éste, no pudiendo ceder de hecho a un tercero la ejecución de aquéllos.

La infracción de esta prohibición será causal inmediata de término del contrato, sin perjuicio de las acciones legales que procedan ante esta situación.

Se permite la subcontratación parcial solo respecto de la Mesa de Ayuda telefónica o de Servicio al Cliente, la que deberá estar disponible 24 horas al día, durante los 7 días a la semana y entendiendo además que esto no exime al proveedor de la entrega de las instrucciones de uso y asesoría técnica general, conforme la naturaleza del servicio lo amerita, siendo el adjudicatario el único responsable del pleno cumplimiento de lo señalado en estas bases y eventuales acuerdos complementarios que se suscriban con las entidades compradoras (Art. N° 76, Reglamento de la Ley N° 19.886).

14. Efectos derivados del Incumplimiento Contractual del Proveedor

El organismo comprador o la DCCP, en caso de incumplimientos, aplicará las multas y medidas que se singularizan a continuación. Con todo, al determinar la medida a aplicar al adjudicatario, el organismo tendrá en consideración la magnitud de la falta cometida, la cantidad de órdenes de compra emitidas al proveedor, el monto transado en la orden de compra que da origen a la medida y el impacto del bien contratado en la gestión de la(s) Entidad(es) requirente(s), debiendo en todo caso dar aplicación al principio de proporcionalidad de la medida.

A) Multas

- **Multas Categoría Agencia de Viajes Corporativos Online:**

El Adjudicatario podrá ser sancionado por la DCCP con el pago de multas, conforme se encuentra dispuesto en el Anexo N°13 de las presentes bases.

- **Multas Categoría Asistencia de Viajes:**

El Adjudicatario podrá ser sancionado por el organismo comprador con el pago de multas, conforme a lo siguiente **Multas por no entrega del servicio conforme a las coberturas y prestaciones definidas en la ficha de servicio licitada por la DCCP**: Estas multas serán aplicables por el comprador cuando el proveedor no haya entregado un servicio conforme a las condiciones estipuladas por la ficha de servicio licitada por la DCCP, en lo referente a las coberturas y prestaciones comprendidas por la asistencia contratada.

Cálculo de multas por incumplimiento de prestaciones detalladas por la póliza licitada y adquirida por el comprador público: Esta multa será equivalente al 15% del valor de la cobertura máxima de la prestación, conforme a los valores establecidos en la ficha licitada por la DCCP para la asistencia de viajes contratada. En consecuencia, el tope de dicha multa es el 15% de la cobertura máxima de la prestación.

Regulación de las multas aplicable a ambas categorías:

El monto de las multas se cobrará directamente al proveedor, quien deberá pagar en un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la resolución que aplica la multa o de la resolución que rechaza recurso de reposición, en caso de haberse presentado. En caso de que no pague dentro de ese plazo, se procederá al cobro a través de la o las garantías de fiel cumplimiento.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa en pesos chilenos resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de los organismos de la administración o la DCCP de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer valer la responsabilidad del contratante incumplidor.

B) Cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato

Al adjudicatario se le aplicará la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por la Dirección ChileCompra, en los siguientes casos:

- I. Incumplimiento imputable al adjudicatario de las obligaciones impuestas por las presentes Bases, a requerimiento fundado de las Entidades o a iniciativa de la Dirección ChileCompra por esta misma causa, siempre y cuando dicho incumplimiento no importe una causal de término anticipado del contrato.
- II. Descontinuar o indicar incapacidad de entrega para alguno de los servicios adjudicados por el proveedor antes del décimo segundo mes de entrada en vigor del Convenio Marco. Un ejemplo de este tipo de incumplimiento sería cuando el proveedor adjudicado en la categoría de Agencia Corporativa para Traslados Aéreos indicase que no es posible contratar vuelos nacionales a

través de la interfaz, encontrándose esos destinos como comprendidos por la oferta inicial del proveedor (con la que adjudica la categoría).

- III. No entrega de la información solicitada para habilitación de los servicios adjudicados dentro de los plazos solicitados según lo establecido en el **numeral iii de la cláusula 10.4 Habilitación del Convenio marco**.
- IV. En el caso de que exista un mal uso de la información manejada por el proveedor, o de que no se hayan gestionado por parte de este los riesgos en materia de la seguridad de la información, resultando lo anterior en la vulneración de la información con afectación a personas o instituciones.
- V. Detección de la comercialización, a través de la Plataforma de Convenio Marco, de servicios que no corresponden al objeto y alcance del convenio.
- VI. Rechazo de la Orden de Compra válidamente solicitada por la Entidad Compradora por causales no contempladas en estas Bases de Licitación; o la no aceptación de ésta en los plazos señalados en las presentes Bases lo cual obligó a la Entidad a cancelar la misma.
- VII. No entregue información solicitada por la Dirección ChileCompra en la forma y plazos definidas por ésta en virtud de lo estipulado en la cláusula **10.3 "Operatoria general del convenio"** de las Bases de Licitación.
- VIII. Incumplimiento en el plazo de implementación comprometido por los proponentes en sus respectivas ofertas por cada 30 días de atraso.

C) Terminación anticipada del Convenio Marco

La DCCP podrá poner término anticipado al Convenio Marco, como medida derivada del incumplimiento del proveedor, sin derecho a indemnización alguna para el Adjudicatario, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

- I. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario, siempre que sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del adjudicatario de una o más de sus obligaciones, que importe una vulneración a los elementos esenciales del Convenio Marco, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad, y que dicho incumplimiento le genere a la DCCP o a la respectiva Entidad contratante un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- II. Entrega de documentación que contenga hechos carentes de veracidad, con la intención de obtener algún beneficio en el ámbito del convenio marco, sea la inclusión en el Convenio Marco de un determinado servicio o cualquier otra circunstancia que le otorgue alguna ventaja en comparación con el resto de los competidores de la licitación.

- III. Si el adjudicado se encuentra en estado de notoria insolvencia o fuere declarado deudor en un procedimiento concursal de liquidación. En el caso de una UTP, aplica para cualquiera de sus integrantes. En este caso no procederá el término anticipado si se mejoran las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. También aplicará esta medida en caso de disolución del oferente adjudicado o fallecimiento del contratante en el caso de persona natural.
- IV. Incumplimiento de uno o más de los compromisos asumidos por los adjudicatarios, en virtud del "Pacto de integridad" contenido en estas bases. Cabe señalar que en el caso que los antecedentes den cuenta de una posible afectación a la libre competencia, la DCCP pondrá dichos antecedentes en conocimiento de la Fiscalía Nacional Económica.
- V. Sin perjuicio de lo señalado en el "Pacto de integridad", si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no observaren el más alto estándar ético exigible, durante la ejecución del convenio marco, y propiciaren prácticas corruptas, tales como:
- a. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar las decisiones de un funcionario público durante la ejecución del convenio marco, que tengan el propósito de generar acciones que resulten en su favor o en contra de otro adjudicatario
 - b. Tergiversar hechos con el fin de influenciar la ejecución del contrato en detrimento de esta Dirección o de otra entidad pública
 - c. Ejercer algún grado de extorsión, soborno o presión, declarando parentescos, relaciones con funcionarios de alto rango, beneficios o perjuicios, a quienes requieran hacer uso de la tienda electrónica y los productos de la Categoría adjudicada bajo este proceso licitatorio o a los encargados de la administración del convenio marco pertenecientes a esta Dirección.
- VI. No entrega o no renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, una vez vencido el plazo de 20 días hábiles indicado en la cláusula 8.2.1 10.15 numeral III, letra f) de las presentes bases de licitación. Para estos efectos, se considera renovación oportuna la entrega dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes contados desde la comunicación de su cobro. Asimismo, se considera también renovación oportuna la entrega dentro del plazo de 5 días hábiles antes del vencimiento de la garantía. En ambos casos la nueva garantía deberá tener las mismas características de la que reemplaza, y extenderse por todo el período de vigencia que corresponda. El tiempo de suspensión temporal será hasta que se subsane la situación descrita, lo cual no podrá superar los 60 días hábiles contados desde el vencimiento del plazo indicado. Trascurrido este período se procederá a dar Término Anticipado del convenio marco.
- VII. La comprobación de la falta de idoneidad, de fidelidad o de completitud de los antecedentes aportados por el proveedor adjudicado, para efecto de ser adjudicado o contratado.

- VIII. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las bases, encontrándose a consecuencia de ello en una posición de privilegio en relación al resto de los oferentes, ya sea que dicha información hubiese sido conocida por el proveedor en razón de un vínculo laboral o profesional entre éste y la DCCP u otras entidades compradoras, o bien, como resultado de prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
- IX. Rechazo, o no aceptación en los plazos establecidos en las presentes bases de licitación, por tercera vez de una orden de compra emitida por el comprador, fuera de los casos permitidos en las bases de licitación.
- X. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del respectivo acuerdo complementario, con un máximo de seis meses.
- XI. Comercializar la calidad de adjudicatario en el Convenio Marco. Se entenderá que se ha concurrido en la presente causal, cuando se den una o más de las siguientes circunstancias:
- Que el adjudicatario original haya transferido con posterioridad a la adjudicación la propiedad o el control completo de la proveedora terceros que no fueron adjudicados en la licitación correspondiente o no participaron en ella; siempre que haya constancia que la intención del adjudicatario original al participar en la licitación no fue la de proveer los productos objeto de este convenio; sino que la de comercializar su calidad de adjudicado de convenio marco.
 - Cuando el adjudicado original sea un proveedor con una antigüedad no mayor a 60 días anteriores a la fecha de cierre de recepción de ofertas o no haya ejercido el giro comercial relacionado con el presente convenio marco con anterioridad a dicho cierre; y siempre que haya transferido la propiedad o el control completo de la respectiva proveedora terceros dentro de los 120 días hábiles contados desde la adjudicación de la presente licitación.
 - Siempre que el adjudicado original haya ofrecido a terceros, a través de medios de comunicación social, redes sociales, correos electrónicos u otros medios equivalentes, transferir la propiedad o el control de la empresa, haciendo mención expresa de su condición de adjudicado de convenio marco, dentro de los 120 días hábiles contados desde la adjudicación de la presente licitación.
- La presente causal se aplicará tanto respecto del adjudicatario original, como del proveedor que ha adquirido la condición de adjudicatario en alguna de las hipótesis señaladas anteriormente.
- XII. No entrega oportuna de los antecedentes señalados en la **cláusula N°7 “Antecedentes legales para ser contratado”** de las presentes bases de licitación, según los términos indicados en dicha cláusula.

- XIII. Si se notificare a la DCCP una decisión ejecutoriada de la respectiva autoridad competente, que señale que un determinado proveedor carece de autorizaciones, patentes, licencias, derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho o título exigible para la comercialización o prestación de un determinado servicio.
- XIV. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta, realizó prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
- XV. En caso de ser el adjudicatario una Unión Temporal de Proveedores (UTP):
- a. En caso de que los proveedores integrantes de las uniones temporales adjudicadas no se inscriban en ChileProveedores dentro del plazo fatal de **20 días hábiles**, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, según lo dispuesto en la **cláusula N°7** de las presentes bases de licitación.
 - b. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
 - c. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
 - d. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
 - e. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
 - f. Disolución de la UTP.
- XVI. En el caso que se superen los límites máximos establecidos para la aplicación de las multas, de conformidad con lo dispuesto en la **Anexo 13 de las presentes bases**.
- XVII. En el caso de infracción de lo dispuesto en la cláusula **10.13 sobre “Cesión y Subcontratación”**.
- XVIII. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- XIX. Si el adjudicatario se encuentra en estado “inhábil” en el Registro de Proveedores por más de 60 días corridos.

El adjudicatario deberá satisfacer íntegramente las órdenes de compra recibidas antes de la notificación del referido término anticipado, las cuales a su vez deberán ser íntegramente pagadas por las respectivas entidades.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, excepto las de los numerales III; VI; XVI letras d), e y f) y XVIII además del término anticipado del convenio marco, procederá el cobro de **la garantía de fiel cumplimiento por parte de la DCCP**.

En los casos en los que exista término anticipado del convenio marco, no operará indemnización alguna para el Adjudicatario.

D) Suspensión temporal del catalogo

La DCCP podrá suspender temporalmente del catálogo al proveedor adjudicado, como medida derivada del incumplimiento del proveedor, sin derecho a indemnización alguna para el Adjudicatario, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

I. Si el adjudicatario se encuentra en estado “inhábil” en el Registro de Proveedores. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro de Proveedores. La suspensión cesará una vez que el proveedor vuelva a encontrarse hábil en el registro mencionado, para lo cual deberá informar a la Dirección ChileCompra de dicho estado por los medios que ésta estime.

Procedimiento para aplicación de multas y otras medidas:

Detectada una situación que amerite la aplicación de multa, cobro de garantía o el término anticipado del contrato, el administrador o encargado de la contratación notificará al proveedor adjudicado mediante el módulo de sanciones del aplicativo de control de contratos del sistema de información, informándole sobre la sanción a aplicar y sobre los hechos en que aquella se motiva.

A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el proveedor tiene un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito ante el administrador o encargado de la contratación, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.

Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente sanción por medio de una resolución fundada del organismo contratante o la DCCP.

Si el adjudicado ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el organismo comprador o esta Dirección tendrá un plazo de 30 días hábiles, contados desde la recepción del descargo del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada del organismo comprador o de la DCCP según corresponda, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la multa o medida a aplicar. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado personalmente o mediante carta certificada e informarse en el módulo de sanciones del portal www.mercadopublico.cl.

Recurso de Reposición: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación a través del módulo de sanciones del aplicativo de control de contratos, de la resolución fundada para impugnar dicho acto administrativo, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva multa o medida. El organismo comprador o la DCCP según corresponda, tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso. Mientras se encuentre pendiente la resolución del recurso de reposición, no se hará efectiva la respectiva sanción.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar a dejar sin efecto el acto impugnado. Ahora bien, en el evento de que la sanción sea finalmente cursada, sea total o parcialmente, ésta se hará efectiva mediante el cobro directo en un plazo máximo de 20 días, debiendo pagar en un plazo de hasta 10 días una vez notificado el cobro, o bien, se hará efectivo a través del cobro de la o las garantías de fiel cumplimiento, según cuál sea el caso.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, si durante la vigencia del convenio marco entra en vigor la Ley N°21.180 de Transformación Digital Del Estado, que permite la notificación electrónica de los procedimientos administrativos, las notificaciones que se disponen en el presente procedimiento se podrán realizar electrónicamente en conformidad a lo dispuesto por dicha ley.

15. Del pago

Para efectos de tramitar el pago, las entidades públicas deben considerar lo siguiente:

- El pago será efectuado conforme lo señalado en la ley 21.131.
- El pago de los productos será en pesos chilenos.
- El adjudicatario deberá adjuntar a la factura respectiva, la orden de compra para el trámite de pago.
- La recepción conforme deberá ser acreditada por la Entidad que hubiere efectuado el requerimiento.

Con todo, la DCCP no es responsable del pago de los productos que se adquieran o soliciten a través del Convenio Marco, así como de interactuar con la institución para solicitar el pago de sus facturas. Dicha responsabilidad recae únicamente en las Entidades que en cada caso actúen como compradores.

16. Domicilio y jurisdicción

Las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

2.- **LLÁMESE** a propuesta pública, para presentar ofertas en la licitación pública, para Convenio Marco para la compra de adquisición de Agencia de Viajes Corporativos Online y Asistencia en Viajes, de

acuerdo con las bases que se aprueban en virtud del N° 1 de la parte dispositiva de la presente resolución.

3.- **PUBLÍQUESE** el llamado a licitación en el sistema www.mercadopublico.cl, dentro del plazo establecido en las bases que se aprueban mediante la presente resolución.

Anótese y Comuníquese,

TANIA PERICH IGLESIAS
DIRECTORA
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

RMZ/MNM/DRM/CJS/JPV

Distribución:

- Dirección
- División de Compras Colaborativas
- Fiscalía

