



REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Alto Hospicio, 11 de marzo de 2024.-
DECRETO ALC. N°2.141/2024.-

VISTOS : La Constitución Política de la República; Ley N°19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Artículo 8° letra g) de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, Artículo 10, N° 7, letra e), que autorizan el trato directo cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros; Decreto Alcaldicio N°1.594/2023, de fecha 10 de marzo de 2023, que aprueba el Manual Municipal de Compras y Contrataciones Públicas de la Municipalidad de Alto Hospicio; Memorando N°1374/2024, de fecha 20 de febrero de 2024, de la Dirección de Servicios Traspasados, con Visto Bueno del Sr. Alcalde y de la Dirección Jurídica, que solicita decretar trato directo para la **Renovación del Servicio de Mantenimiento de Software y sus características para el CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo, CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero y CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez;** Decreto Alcaldicio N°2.494/21 de fecha 29 de junio de 2021, mediante el cual se nombra a don Patricio Elías Ferreira Rivera como Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio; y certificado de obligación presupuestaria.



CONSIDERANDO:

Primero: Que, con fecha 27 de enero de 2012 el Departamento de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio adquirió para la Unidad de Bodega de Farmacia del CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo, el Sistema de Inventario y Facturación SOFTLAND PYME, a través de la Licitación Pública ID N°3447-11-L112, siendo el proveedor adjudicado: Iturriaga Cárcamo Alejandro Patricio y Otro, Rut 53.315.736-k, el cual comercializaba el software adjudicado.

Segundo: Que, con fecha 05 de abril de 2019 el Departamento de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio adquirió para la Unidad de Bodega de Farmacia de CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero, el Sistema de Inventario y Facturación SOFTLAND PYME, a través de Contratación Directa, según Decreto Alcaldicio N°1.328/2019, siendo el proveedor contratado A&B SOLUTIONS ASESORÍAS CONTABLES, VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE SOFTWARE SPA Rut: 76.471.615-9, empresa que comercializa el software indicado previamente.

Tercero: Que, con fecha 05 de abril de 2022, el Departamento de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio Adquirió para el CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez, el Sistema de Inventario y Facturación SOFTLAND PYME, a través de Contratación Directa, según Decreto Alcaldicio N°2.245/2022, siendo el proveedor contratado CONSULTORES ASESORES RAÍZ LIMITADA, Rut: 77.039.702-2, empresa que comercializa el software indicado previamente.

Cuarto: Que, las Unidades de Farmacia y los Botiquines requieren tener el control total de sus inventarios (entradas y salidas) de manera tal, que le permitan asegurar la continuidad de los tratamientos médicos a través de la entrega de medicamentos a los usuarios inscritos en el CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo, CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero, CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez, CECOSF La Tortuga y CECOSF El Boro, como también mantener los servicios de procedimientos clínicos en áreas como el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), Salas de Procedimientos, entre otros, pues este sistema asegura un stock continuo en el inventario de bodega de farmacia.

Quinto: Que, para el correcto funcionamiento del Sistema Softland utilizado por los recintos de salud, se requiere contar con el Servicio de Mantenimiento de Software **anual** ante la eventualidad que se creen nuevas versiones del sistema o presente fallas.



Sexto: Que, es imprescindible contar con la renovación del servicio de mantenimiento, en razón de los factores que a continuación se exponen:

- ✓ Cambios de versión de software sin costo alguno durante la vigencia del servicio de mantenimiento (12 meses), lo que nos permitirá mantenernos actualizados con las últimas tecnologías y normas legales.
- ✓ Soporte telefónico preferencial para la asistencia del servicio contratado, la cual no posee limitaciones en la cantidad de llamadas que se efectúen.
- ✓ Soporte vía web en el cual podemos acceder a un sinnúmero de información por tópicos, generar requerimientos y conocer el estado de nuestros requerimientos, entre otros.
- ✓ Soporte tanto en terreno como en forma remota, donde dispondremos de diez (10) horas anuales de asistencia personalizada y remota de los analistas para apoyarnos según sea nuestra necesidad.

Séptimo: Que, SOFTLAND INGENIERÍA LIMITADA, tiene los derechos de propiedad intelectual en todo el territorio Nacional, según consta en certificado adjunto.

Octavo: Que, el requerimiento en cuestión no se encuentra disponible en el catálogo electrónico de Convenio Marco de la plataforma www.mercadopublico.cl.

DECRETO:

1.- Determínese como una situación de excepción y debidamente calificada, la contratación por **trato directo**, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 letra g) de la Ley N° 19.886, y Artículo 10, N° 7, letra e) de su Reglamento con empresa **SOFTLAND INGENIERÍA LIMITADA, RUT 89.889.200-K**, representada legalmente por don **LUIS ALBERTO ERAZO PÉREZ**, ambos registran domicilio comercial en Séptimo de Línea N° 1247, Providencia, Santiago, según las condiciones establecidas en los Términos de Referencia, los cuales se entienden formar parte íntegra del presente Decreto Alcaldicio, para todos los efectos legales.

2.- Con el mérito de lo expuesto, en el numeral precedente, contrátese los servicios ya singularizados, con empresa **SOFTLAND INGENIERÍA LIMITADA**, según lo que se detalla a continuación:

RESPECTO DEL REQUERIMIENTO Y CARACTERÍSTICAS	
N°	DETALLE
1	<p>Adquisición del servicio de mantenimiento del sistema de inventario para las unidades de farmacia y sus respectivos botiquines del CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo, CESFAM Dr. Yandry Añezco Montero y del CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez, el cual debe incluir como mínimo lo que a continuación se detalla:</p> <p><i>Nuestro mejor proyecto de Vida</i></p> <p>RESPECTO DE LOS SERVICIOS:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Atención a través de Línea Preferencial de Soporte Telefónico: El Cliente podrá llamar en forma directa a Soporte Softland, a través del número 22 756 66 50, de Santiago, exclusivo para clientes con Servicio de Mantenimiento, donde será atendido por un Analista de Soporte de Softland, en adelante "Analista", y podrá hacer todo tipo de consultas relativas a la operación de los sistemas PYME Softland. No hay límite para el número de llamadas que puedan efectuar durante la vigencia del Servicio. Si al llamar los analistas se encuentran ocupados, el Cliente, indicando su RUT, podrá dejar registrado su llamado, el cual le será devuelto en cuanto se desocupe uno de ellos, conforme al número de requerimiento que le será asignado a propósito de su llamada.2. Acceso a Soporte Vía WEB: El Cliente podrá acceder a través del Acceso Exclusivo Clientes en nuestro sitio web www.softland.cl, a los siguientes servicios: Buscar información por tópicos, Bajar Service Pack actualizados de sus sistemas Softland, Generar nuevos requerimientos que quedarán registrados automáticamente en nuestro sistema de Atención (Help Desk), Revisar los



registros de atención recibidos y el estado en que se encuentran, Reservar horas de asistencia remota (visitas virtuales) provisionarias, mientras se confirman tópicos a tratar.

- 3. Asistencia Acceso remoto:** El Servicio de Mantenimiento de Software Remoto considera 10 horas anuales de asistencia remota utilizando la tecnología de acceso remoto a sus computadores.
- 4. Actualizaciones o Cambios de Versión del software sin costo:** El Cliente tendrá derecho a las nuevas versiones que se liberen durante la vigencia del Servicio de Mantenimiento, debiendo solicitar éstas directamente desde nuestra página web o al Departamento de Soporte, para que se gestione la entrega de un DVD con las actualizaciones. Los contenidos de las actualizaciones son publicados en nuestra página web www.softland.cl, sección de acceso "Exclusivo Clientes", desde donde también podrá bajar Service Pack con actualizaciones.
- 5. Derecho de Uso de módulo de Documentos Electrónicos durante la vigencia de este contrato.**

RESPECTO DE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO:

6. Asistencia Remota: El tiempo ocupado se calcula en base al inicio de la conexión con el Cliente y la hora de desconexión, considerando un mínimo de 15 minutos, y se contabilizará el tiempo en múltiplos de 15 minutos, es decir, desde uno hasta 15 minutos, se descontarán 15 minutos, luego entre 15 y 30 minutos, se descontarán 30 minutos, es decir, al no completarse una cantidad entera de 15 minutos, se considerará el módulo de 15 minutos como ocupado completo para efecto de contabilización de tiempo del servicio. Para optar a la prestación de este servicio, el Cliente debe tener **conexión Internet Explorer con Versión 6.0 o superior.**

7. Limitaciones del Servicio de Mantenimiento del Software (los siguientes servicios **no están incluidos**):

- ✓ Consultas que impliquen diseño de aplicaciones, sugerencias sobre las mismas o cualquier recomendación de compra de hardware.
- ✓ **Capacitación** en sistemas Softland, operativos u otros softwares, tales como Windows, Excel, Word, etc.
- ✓ Todas aquellas atenciones por la falla acreditada de un software o herramienta distinta de los Sistemas ERP Softland.

8. Horarios de Atención:

- ✓ **El Cliente contará con asistencia telefónica** de lunes a viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.
- ✓ **El Cliente contará con asistencia vía acceso remoto**, previa planificación anterior, de lunes a viernes, en horario continuado, de 8:30 a 18:30 horas. Los días sábados entre las 09:00 y 13:30 horas. En días domingos y festivos no se prestará atención.

(*) Las horas a descontar por atención de acceso remoto en días hábiles de lunes a viernes en horario posterior a las 18:30 hrs. o sábados antes de las 13:30 hrs. tienen un recargo del 50%. Aquellas asistencias que sean brindadas en días sábados después de las 13:30 horas, domingos o festivos, tienen un recargo del 100%.

9. Caducidad del Servicio de Mantenimiento v/s horas de visitas contratadas: La cobertura de horas de visitas remotas caduca, cumplidos los 12 meses desde la vigencia del mismo, independiente de que se hayan ocupado o no las 10 horas cubiertas por este Servicio.

10. Respaldo de la Información: El cliente se compromete a manejar los respaldos de información de Servidores, equipos, y bases de datos debidamente actualizados, antes de solicitar a Softland cualquier intervención en sus equipos ya sea ésta en forma directa o indirecta, de manera tal que frente a cualquier imponderable sea posible recuperar los servidores, equipos y/o bases de datos a una situación inmediatamente anterior de presentado el imponderable.

11. Responsabilidad: Softland no se hace responsable de ningún daño o perjuicio que se cause o se pueda causar al contratante del servicio, sus empleados, clientes o terceros, por cualquier falla, daño directo o indirecto, interrupción de actividades comerciales, pérdidas de información, a propósito de la intervención directa o indirecta que se realice por personal de Softland producto del servicio de mantenimiento contratado.

12. Término anticipado al Servicio de Mantenimiento: El Cliente, podrá poner término anticipado al



Servicio en la eventualidad de no estar satisfecho con los servicios prestados. El Cliente notificará su decisión a Softland mediante carta certificada, para que luego de 30 días de recibida ésta, se haga efectivo el término anticipado. Bajo estas circunstancias, Softland le hará devolución al Cliente del **valor neto** (sin IVA), correspondiente al saldo del Servicio de Mantenimiento que no se utilizará. Softland por su parte, podrá poner término anticipado al Servicio de Mantenimiento en cualquier tiempo a propósito de incumplimiento en el pago por parte del Cliente. Además, los valores de este servicio podrán ser reajustados anualmente, lo que será previamente notificado al cliente.

13. Confidencialidad: SOFTLAND se compromete a mantener bajo confidencialidad tanto los datos e información proporcionados por sus titulares, que le sean entregados por vía escrita o electrónica, así como la información que se genere por SOFTLAND a partir de esos datos; para ello, restringirá el acceso de sus empleados y dependientes a la información, prohibiéndoles, mediante políticas internas de seguridad, que la revelen, dupliquen o distribuyan por algún medio, salvo autorización expresa entregada por el Titular de los datos.

SOFTLAND queda liberado de guardar confidencialidad, cuando la información: a) Ya se encontraba en el dominio público, al momento de conocerse, producirse o utilizarse por SOFTLAND, o entró luego en el dominio público sin culpa de aquél; b) Estaba en el conocimiento de SOFTLAND, sin obligación de guardar confidencialidad, con anterioridad a ser ingresada al sitio por su titular, y c) Fue desarrollada o recibida legítimamente de terceros por SOFTLAND, en forma absolutamente independiente de su relación con el titular. **El Cliente sólo** podrá ingresar al sitio web de SOFTLAND, información y datos que le pertenecen o está autorizado a transmitir, luego lo autoriza expresamente para hacer, de ellos, uso anónimo y abstracto, con fines estadísticos y de inteligencia de negocios.

14. Derecho de Uso: Los clientes que trabajan con el módulo de Documentos Electrónicos sin haberlo adquirido, tendrán **Derecho a Uso** de dicho módulo con las actualizaciones correspondientes hasta la fecha de vencimiento del Servicio de Mantenimiento de Software, pasada esa fecha, este módulo quedará deshabilitado.

15. Jurisdicción: Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de justicia.

Respecto a la vigencia de la cotización, esta debe tener una vigencia mínima de **veinte (20) días hábiles**. El servicio contratado deberá contar con una garantía equivalente a la vigencia del servicio, es decir doce (12) meses. La cobertura y sus alcances deberá ser indicada en la cotización respectiva.

RESPECTO DE LA VALORIZACIÓN

Nº	DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO NETO	VALOR TOTAL NETO	CUENTA DE IMPUTACIÓN
1	Adquisición del servicio de mantenimiento del sistema de inventario para las unidades de farmacia y sus respectivos botiquines del CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo.				215-22-08-999-002-001
2	Adquisición del servicio de mantenimiento del sistema de inventario para las unidades de farmacia y sus respectivos botiquines del CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero.	01 servicio global (3 recintos)	\$1.059.838	\$1.059.838	215-22-08-999-002-007
3	Adquisición del servicio de mantenimiento del sistema de inventario para las unidades de farmacia y sus respectivos botiquines del CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez.				215-22-08-999-002-012
			TOTAL NETO	\$ 1.059.838	
			IVA	\$ 201.369	



TOTAL BRUTO	\$ 1.261.207
----------------	--------------

3.- En el momento en que el proveedor cotiza estos servicios y acepta la orden de compra proveniente de la Contratación en cuestión, acepta todas las condiciones contractuales definidas en ellos (clausulas, plazos, valorización, actos complementarios y todo lo contenido en los requerimientos).

4.- El proveedor dispone de un plazo de entrega de un día hábil (24 horas), según se puede apreciar en el correo electrónico complementario para concretar la activación de los servicios contratados y sus características posteriores al pago respectivo.

5.- El servicio **tendrá una vigencia de doce (12) meses corridos (365 días)**, período que entrará en vigencia a contar de la fecha en que la empresa realice la activación de dicho servicio, el cual **no podrá superar el plazo dispuesto para estos efectos (01 día hábil)** desde la recepción conforme de la factura, previa aceptación de la orden de compra y una vez efectuado el pago correspondiente por la totalidad del servicio.

Cabe destacar que para la presente contratación y de acuerdo a las políticas de la empresa; el servicio debe ser cancelado previo a la entrega del mismo, razón por la cual el proveedor remitirá el instrumento tributario (factura) al momento que acepte el instrumento de notificación oficial (orden de compra) a través del sistema de informaciones www.mercadopublico.cl.

6.- En consideración con lo dispuesto en el Art. 63 del Reglamento de Compras Públicas, la formalización de la contratación en cuestión, será a través de la emisión de la Orden de Compra y la aceptación de la misma por parte del proveedor en consideración que los servicios a contratar son de estándar y objetiva especificación.

Mediante la aceptación de la Orden de Compra, el proveedor también aceptará los requerimientos y se obligará al cumplimiento de aquellos, en las condiciones allí indicadas.

7.- En consideración con la naturaleza de la contratación indicada, se **exime de la presentación de garantía** a la empresa señalada, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el Artículo 68 del Reglamento de Compras Públicas y en razón que no es posible ponderar ni determinar la existencia de un alto riesgo respecto de la contratación, esto en función del monto, los servicios y los plazos indicados.

8.- La cancelación del monto contratado se efectuará en un **plazo máximo de diez (10) días hábiles**, contados desde la fecha de recepción conforme de la correspondiente factura, la cual deberá ser extendida a nombre de la **Municipalidad de Alto Hospicio**, Rut 69.265.100-6 y deberá contener los siguientes antecedentes:

- Factura a nombre de la **Municipalidad de Alto Hospicio**, R.U.T.: 69.265.100-6, con domicilio en Avda. Ramón Pérez Opazo N° 3125, Alto Hospicio.
- La **Orden de Compra** de mercado público correspondiente, aceptada por parte del proponente.

Cabe destacar que, de acuerdo al modelo de negocio de esta empresa, **primero se debe pagar el servicio contratado** para posteriormente puedan activarlo (considerar que es una renovación de sistema, no adquiriremos un bien como tal), razón por la cual **los certificados de recepción conforme** por parte de las unidades técnicas (CESFAM Dr. Pedro Pulgar Melgarejo, CESFAM Dr. Yandry Añazco Montero y CESFAM Dr. Héctor Reyno Gutiérrez) serán remitidos a la Unidad de Finanzas Salud, una vez se encuentre ejecutado el servicio contratado de acuerdo a lo estipulado en relación al plazo de entrega de los servicios.

9.- El proveedor podrá ser sancionado con el pago de multas por atraso en la entrega de los bienes y/o servicios según sea el caso, y en las condiciones acordadas. El procedimiento para la aplicación,



MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO

Multicultural

interposición de recursos y cobro de las multas, se encuentran detallados en los respectivos Términos de Referencia, los cuales se entienden formar parte del presente Decreto para todos los efectos legales.

10.- Encárguese a la **Dirección de Servicios Traspasados -Salud-**, como **Unidad Técnica**, la correcta fiscalización de éstos; sin perjuicio de las facultades que puedan ejercer otras unidades.

11.- Impútese los gastos con cargo a las cuentas N°215-22-08-999-002-001; 215-22-08-999-002-007; y 215-22-08-999-002-012 del Presupuesto de Salud Vigente, o alguna otra que se indique en la respectiva Orden de Compra.

12.- Publíquese el presente Decreto en el Portal electrónico de Compras y Contrataciones Públicas Mercado público, por el Encargado Municipal del Portal, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 57 letra d) N°4 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

Fdos. Doña Norma Córdova Correa, Alcaldesa (S) de la Comuna de Alto Hospicio; autorización José Jesús Valenzuela Díaz, Secretario Municipal. Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe. -



JOSÉ JESÚS VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Nuestro mejor proyecto de Vida

SECCION OFICINA DE SALUD

ACC

Distribución:

- Servicios Traspasados
- Abastecimiento
- Adm. y Finanzas.
- Dir. Control
- Encargado Portal.

Multicultural