

BUIN, 24 MAR 2022

DECRETO ALCALDICIO N° 849/VISTOS: Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra i) y letra j) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades de 1988 y sus modificaciones; Ley N° 19.886 Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios.

CONSIDERANDO: 1.- Que por Decreto Alcaldicio N° 2773 de fecha 23 de octubre de 2018, el Sr. Alcalde delega en el Administrador Municipal Sr. Juan Rodrigo Astudillo Araya, atribuciones y facultades Alcaldicias.

2.- Que por Decreto Alcaldicio N° 493, de fecha 17 de febrero de 2022, se aprueban los términos de referencia y la contratación directa del proveedor Panther Management SpA, para el servicio de gestión de atención de público, mediante Software ZeroQ.

3.- Que por Decreto Alcaldicio N° 655, de fecha 10 de marzo de 2022, se rectifica el Punto N° 4 del Decreto Alcaldicio N° 493/2022, respecto del pago al proveedor.

4.- El Contrato suscrito con fecha 10 de marzo de 2022 entre la Ilustre Municipalidad de Buin y Panther Management SpA, registrado bajo el N° 15 de fecha 24 de marzo de 2022.

DECRETO.

1.- Apruébese el Contrato suscrito con fecha 10 de marzo de 2022, entre la I. Municipalidad de Buin y la Empresa Panther Management SpA, RUT N° para el servicio de atención de público y gestión de filas para la Dirección de Tránsito y Transporte Público, Comuna de Buin; registrado en Secretaría Municipal bajo el N° 15 de fecha 24 de marzo de 2022, documento que se entiende forma parte integrante del presente decreto.

2.- Los gastos se imputarán a la cuenta presupuestaria 215.22.09.004 "Arriendo de Mobiliario y Otros", Centro de Costo 270102.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



GERONIMO MARTINI GORMAZ
SECRETARIO MUNICIPAL



JUAN ASTUDILLO ARAYA
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

Por Orden del Sr. Alcalde

JAA:GMG:mss
DISTRIBUCION:

- Control
- D.A.F.
- Jurídica
- SECPLA
- Tránsito
- Archivo SECMU

En: Nueva carpeta (Materias: CONTRATOS) (2022) Servicio de Atención de Público y Gestión de Filas para Dirección de Tránsito Software Zero Q dar



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN

Carpetas: Contratos N° 415 - www.buin.cl



711589

CONTRATO
“SERVICIOS DE ATENCION DE PUBLICO Y GESTION DE FILAS PARA LA DIRECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO, COMUNA DE BUIN.”

ENTRE

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN
Y
PANTHER MANAGEMENT SPA

En Buin, a 10 MAR. 2022 de 2022, entre “**LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE BUIN**”, Corporación de Derecho Público, RUT N° 69.072.500-2, representada legalmente por su Alcalde, don **MIGUEL ARAYA LOBOS**, Cédula Nacional de Identidad N° , ambos con domicilio para estos efectos en calle Carlos Condell N° 415, comuna de Buin, en adelante e indistintamente “**LA MUNICIPALIDAD**”; y, por otra parte la Empresa **PANTHER MANAGEMENT SPA**, RUT N° representada legalmente por **ERNESTO JOSÉ ERDMANN CARMINE**, Cédula Nacional de Identidad N° , ambos domiciliados para estos efectos en N° , Comuna de , en adelante e indistintamente “**el proveedor**”; quienes previamente individualizados vienen en celebrar un contrato administrativo, en conformidad con las cláusulas que a continuación se pasan a exponer:

PRIMERO: Antecedentes Generales.

- 1) Que, por Memorándum N° 02, de fecha de 04 de enero de 2022, la Dirección de Tránsito y Transporte Público solicitó al Administrador Municipal, contratar de manera directa a la Empresa Panther Management SPA, para el servicio de gestión de atención de público mediante Software ZeroQ.
- 2) Que, por Decreto Alcaldicio N° 493, de 17 de febrero de 2022 se autoriza la contratación directa con el proveedor Panther Management SpA por el servicio antes referido.
- 3) Que, por Decreto Alcaldicio N° 655, de fecha 10 de marzo de 2022, se rectificó el punto 4, del Decreto Alcaldicio N° 493 ya señalado, en el sentido de aclarar el monto de dinero que pagará la Municipalidad por esta contratación.
- 4) El presente requerimiento busca reducir tiempos en la cantidad de usuarios en espera y brindar un mejor acceso al servicio, la empresa Panther Management SpA, es la única desarrolladora y proveedora del sistema de atención a público ZeroQ, el cual consiste en un sistema para obtener números de atención a través de internet con la aplicación optimizada para su utilización en Smartphone, lo cual consta en el certificado emitido por el departamento de derechos intelectuales. Así las cosas, la justificación legal de la presente contratación se encuentra en el artículo 10 N° 7 letra e) del reglamento de la ley N° 19.886: “*cuando la contratación de que se trate solo*



pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros”

SEGUNDO: Objeto del Contrato: Consiste en la implementación de un tótem equipado con un software de atención de usuarios y gestión de filas, incluidos otros equipamientos que permitan interactuar con ellos de manera más ordenada y expedita, evitando generar problemáticas de filas y aglomeraciones en las instalaciones de la dirección.

TERCERO: Descripción de la prestación del servicio: Los componentes mínimos requeridos por esta solución tecnológica que permita simplificar los tiempos de atención, entregar mayores niveles de satisfacción del servicio y mejor control de las actividades que se realizan, son los siguientes:

- Estadística en línea
- Panel de configuración
- Ticket Virtual Nativo (incluya API)
- Agendamiento Nativo (incluya API)
- Sistema de agendamiento en base a prioridades
- Centro de mando centralizado
- Plataforma de auto capacitaciones

Se requiere implementar el siguiente equipamiento para el otorgamiento del servicio:

- 1 tótem Touchscreen de 14
- 2 Televisor de 32° con soporte muro
- 2 PcBox (Dispositivo conectado al televisor)
- Licencia ejecutivos (ilimitado)
- Licencia de administrativo (ilimitado)

Nota: una vez finalizado el periodo de contratación, los equipamientos pasaran a ser propiedad municipal, exceptuando las licencias.

CUARTO: Condiciones Generales del Proyecto.

1. Software: El software debe encontrarse alojado en la nube, siendo innecesario tener servidores locales. La licencia debe ser continua, por lo que deberá obtener un mínimo de 4 actualizaciones al año, que incluyan solución bugs y nuevas funcionalidades sin afectar la operatividad del sistema.
2. Habilitación: Se requiere disponer de los requerimientos técnicos habilitados para llevar a cabo la instalación del servicio. Los equipos deberán entregarse con el software precargado y configurado para operar inmediatamente. La empresa debe disponer de los Pcs en donde se habilitará el servicio para los funcionarios y/o ejecutivos de atención. Todos los administradores de la



plataforma deberán estar registrados con su email en plataforma del proveedor para obtener los accesos a la gestión de la plataforma.

3. Soporte: La propuesta considera soporte físico y remoto durante todo el periodo de contratación de lunes a viernes (Excepto festivos), de 08:00 a 19:00 Hrs. El soporte está segmentado en 3 niveles el cual incluye visitas a terreno.
4. Garantía: El hardware instalado posee garantía durante todo el período de contratación. La garantía cubre todos los defectos de fábrica. Se exceptúa garantía por daños provocados por mal uso del equipo.
5. Capacitaciones: Las capacitaciones serán grupales (por personal de la empresa), y se realizarán en horario hábil entre las 9:00 Hrs hasta las 17:00, siendo éste último bloque horario. La capacitación nivel administrador tendrá una duración de al menos 60 minutos. La capacitación de nivel estadístico tendrá una duración de al menos 60 minutos. La capacitación nivel funcionario tendrá una duración de al menos 30 minutos. Se realizarán de forma online a través de plataformas como Meet, Microsoft Teams o Zoom, según disponibilidad y/o preferencia del mandante.
6. Hardware adicional y/o reacondicionado: En caso de contar con televisores podrán ser acondicionados para llamados de los tickets.
7. KAM Ejecutivo(a) de cuentas: Se dispondrá con una persona por todo el periodo de contratación. Estará disponible para reforzar conocimientos, realizar levantamientos sobre nuevos requerimientos y transmitir las buenas prácticas y uso correcto de la plataforma.

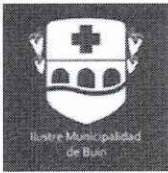
QUINTO: Plazo del contrato: El servicio se iniciará a contar de la total tramitación del Decreto que aprueba el contrato y se ejecutará por un periodo de veinticuatro (24) meses.

SEXTO: Precio y Forma de Pago: La Municipalidad pagara al contratado la suma de 5 UF + I.V.A mensual, pagándose previo visto bueno e informe emitido por la ITS designada(o) más la factura asociada al mes de servicio.

Por otra parte, la Municipalidad deberá también cancelar un pago único de 5UF más IVA, al inicio de la implementación del proyecto según especificaciones de la propuesta comercial ofrecida que incluye:

- Despacho e instalación de software.
- 1 Capacitación nivel ejecutivo (funcionarios(a)).
- 1 Capacitación nivel administrador.
- 1 Capacitación de panel estadístico.
- Puesta en marcha.
- Configuración de Software.
-

Condiciones de pago:



- Todos los valores mencionados en esta propuesta son unitarios netos más IVA. Para la estimación del valor total se considerará el valor de la UF del último día hábil del mes.
- Pago a 30 días previa aprobación y recepción de los antecedentes solicitados.
- Pago a través de transferencia.

SÉPTIMO: Condiciones Generales del Servicio: La Unidad Técnica será La Dirección de Tránsito y Transporte Público, designado como la encargada de la correcta ejecución de los servicios a la funcionaria Ma. Alejandra Quintanilla Cifras.

OCTAVO: De las Multas: Se aplicará por parte del mandate, mediante el acto administrativo respectivo, una multa equivalente al 0,5 UF día de atraso en la entrega de cualquiera de los servicios comprometidos.

NOVENO: Procedimiento de Aplicación de Multas: Cuando el inspector Técnico de servicio y/o unidad técnica, verifique una o más situaciones que en conformidad a las condiciones de esta contratación sean causales de multa, ya sea a través de sus propias revisiones o por algún reclamo recibido por parte de las unidades municipales, la unidad técnica comunicara de forma precisa y detallada la situación verificada al proveedor, quien tendrá plazo de tres (03) días hábiles para resolver cualquier situación e interponer sus descargos ante la Unidad Técnica.

Una vez transcurrido el plazo de tres (03) días hábiles sin que el proveedor haya resuelto el problema o deducido alegaciones o defensas, la unidad técnica aplicara la multa en caso de que ello sea procedente. La aplicación de multa la realizará por Resolución fundada, emitida por la misma Unidad Técnica, y esta será notificada al proveedor personalmente, por correo electrónico o por carta certificada. El proveedor tendrá el plazo de 5 días hábiles administrativos contados desde la notificación, para interponer recurso de reposición respecto de la sanción. La unidad Técnica podrá acogerse o rechazar los descargos total o parcialmente, lo que se traducirá en la aplicación o no de la multa. La decisión que adopte la Unidad Técnica en relación a los descargos, será materializada en una resolución que será notificada al proveedor por los medios antes señalados. De esa decisión el proveedor podrá deducir recurso jerárquico, para ello tendrá un plazo de 5 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de la resolución que reclama. Cuando se deduzca recurso jerárquico, los antecedentes serán elevados en conocimiento de la máxima autoridad municipal y, lo resuelto por dicha autoridad, será dispuesto por Decreto Alcaldicio.

No se aplicarán multas en caso de fuerza mayor que sea debidamente justificada por el proveedor ante la Unidad Técnica.

DÉCIMO: Pago de Multas: El proveedor pagara las multas directamente en el departamento de Tesorería Municipal, debiéndose otorgar el recibo correspondiente por parte de la Tesorería Municipal.



DÉCIMO PRIMERO: Terminación Normal de Contrato: El contrato terminará con la entrega del servicio, dentro del plazo acordado.

DECIMO SEGUNDO: Terminación anticipada: El contrato podrá terminarse anticipadamente por las siguientes causales:

- a) Rescisión o mutuo acuerdo de las partes.
- b) El fallecimiento del proveedor o socio, implicando el término de la sociedad.
- c) Si hay orden de ejecución de embargo de todo o parte de sus bienes.
- d) Término o liquidación anticipada de la empresa por causa distinta a la quiebra.
- e) Si ha llegado a un arreglo de traspaso de todo o parte de sus bienes a favor de sus acreedores.
- f) Si el plazo de entrega del servicio ofertado supera los quince (15) días corridos de retraso.
- g) Por no respuesta reiterada por parte del proveedor en el cumplimiento de los servicios.

El procedimiento para el término anticipado del contrato, es el que se encuentra fijado en los términos de referencia aprobados por Decreto Alcaldicio N° 493, de fecha 17 de febrero del año 2021.

DÉCIMO TERCERO: Atenuantes y eximentes de responsabilidad. No se aplicarán multas ni pondrá término anticipado al contrato por caso fortuito o fuerza mayor que sean debidamente justificados por el proveedor, ante la Unidad Técnica.

DÉCIMO CUARTO: Interpretaciones del contrato. Cualquier diferencia en la interpretación del contrato será resuelta por la Municipalidad de Buin, sin perjuicio de las facultades establecidas por la Constitución de la ley a favor de la Contraloría General de la República.

DÉCIMO QUINTO: Cuenta Presupuestaria: Imputese el gasto correspondiente al aporte municipal a la cuenta presupuestaria 215.22.09.004, "Arriendo de mobiliarios y otros" Centro de Costo 270102.

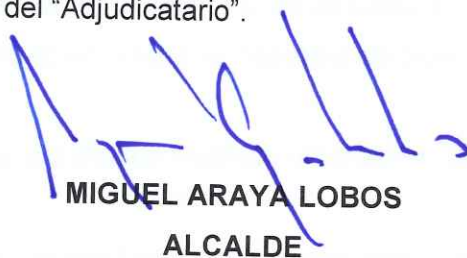
DÉCIMO SEXTO: Competencia: Las partes fijan su domicilio en la comuna de Buin para todos los efectos derivados en este contrato y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.



DÉCIMO SÉPTIMO: Personerías: La personería de don Miguel Araya Lobos, Alcalde de la I. Municipalidad de Buin, consta en acta de proclamación de Alcaldes y Concejales de la Comuna de Buin, dictada por el Primer Tribunal Electoral de la Región Metropolitana, de fecha 22 de junio de 2021 y la personería de don Ernesto José Erdmann Carmine, para representar a la Empresa Panther Management, consta en copia de inscripción del Registro de Comercio, de fecha 22 de febrero de 2022, donde señala que la inscripción de fojas 80086 N°52686 del año 2013 no ha sido revocada.

DÉCIMO OCTAVO: Ejemplares: El presente Contrato se suscribe en 6 (seis) ejemplares, de idéntico tenor, fecha y validez quedando 5 (cinco) en poder de la Ilustre Municipalidad de Buin y 1 (uno) en poder del "Adjudicatario".




MIGUEL ARAYA LOBOS
ALCALDE

I. MUNICIPALIDAD DE BUIN


ERNESTO JOSÉ ERDMANN CARMINE
REPRESENTANTE LEGAL
PANTHER MANAGEMENT SPA

JURÍDICA	TRANSITO	CONTROL	SECMU
			
Buín _____	Buín _____	Buín _____	Buín _____ Contrato N° _____

15 24 MAR 2022

CPL/DCF

Distribución:

1. Adjudicatario.
2. Dirección de Tránsito municipal
3. Dirección de Control.
4. Dirección de Administración y Finanzas.
5. Secretaria Municipal.
6. Archivo Jurídica.