



**Dirección
Jurídica**

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR
REGIÓN DE ATACAMA**



**MODIFICA DECRETO EXENTO N°
1450, DE FECHA 04 DE MAYO DE
2022, QUE AUTORIZÓ TRATO
DIRECTO PARA “COMPRA DE 250
LICENCIAS DE MICROSOFT
OFFICE 365 E1 TENANT
VALLENAR.ONMICROSOFT.COM”**

RECIBIDO
09 AGO. 2022

VALLENAR,

05 AGO. 2022

DECRETO EXENTO N°

02498

VISTOS:

1. Decreto Exento N° 1450, de fecha 04 de mayo de 2022, que autoriza trato directo para “compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 Tenant vallenar.onmicrosoft.com”.
2. Memo N° 380, de agosto del año 2022 emanado de la Directora de Administración y Finanzas (S) dirigido a la Directora Asesoría Jurídica (S), solicitado modificación de Decreto Exento N° 1450.
3. Memo N° 139, de fecha 22 de abril de 2022 emanado de la Administradora Municipal dirigido a la Directora Jurídica, gestionar los actos administrativos pertinentes para la realización de trato directo por emergencia para la compra de 250 licencias de Microsoft Office365 E1 en Tenant “Vallenar.onmicrosoft.com”.
4. Memo N° 143, de fecha 29 de abril de 2022 emanado de la Administradora Municipal (S) dirigido a la Directora Jurídica, complementando trato directo por emergencia para la compra de 250 licencias de Microsoft Office365 E1 en Tenant “Vallenar.onmicrosoft.com”.
5. Datacenter y servicios TI Microsoft 365 /Office 365, que contiene características de los servicios, alcance de servicio, requerimientos técnicos, oferta comercial, orden de ventas # 0003040259 (cotización), términos y condiciones y carta de aceptación de cotización, emitida por empresa **GTD TELEDUCTOS S.A, RUT: [REDACTED]**
6. Certificado de disponibilidad presupuestaria N° 816 de la Dirección de Administración y Finanzas, de fecha 02 de mayo de 2022.



7. Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886 de bases sobre contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, artículo 10 N° 3.
8. Ley N° 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestaciones de Servicios.
9. Y las facultades otorgadas mediante la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

1. Que, debido a un error involuntario en la transcripción relativa al valor del servicio mensual, se torna necesario decretar lo siguiente:

DECRETO:

1.- **MODIFÍQUESE** el Decreto Exento N° 1450, de fecha 04 de mayo de 2022, que autorizó trato directo para “compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 Tenant vallenar.onmicrosoft.com”, en el siguiente tenor:

EN EL CONSIDERANDO

Donde dice: “3. Que, mediante la cotización emitida por GTD TELEDUCTOS S.A, RUT: 88.983.600-8, comunicó a la Municipalidad de Vallenar, que el costo de los servicios solicitados es de 55,55 UF, cuyo valor en pesos chilenos al día 2 de mayo de 2022 es de \$6.393.054.- (seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos) IVA incluido, servicio que será por el plazo de tres meses, correspondiente a la “COMPRA DE 250 LICENCIAS DE MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT VALLENAR.ONMICROSOFT.COM”, lo que se ajusta al presupuesto y condiciones técnicas requeridas”.

Debe decir: Que, mediante la cotización emitida por GTD TELEDUCTOS S.A, RUT: 88.983.600-8, comunicó a la Municipalidad de Vallenar, que el costo de los servicios solicitados es de 55,55 UF mensuales, valor neto, servicio que será por 3 meses y cuyo valor en pesos chilenos al día 3 de mayo de 2022 por todo el periodo, es de \$6.393.054.- (seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos), correspondiente a la “COMPRA DE 250 LICENCIAS DE MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT VALLENAR.ONMICROSOFT.COM”, lo que se ajusta al presupuesto y condiciones técnicas requeridas”.



EN EL DECRETO:

Donde dice: “2. **CONTRÁTESE** vía Trato Directo la adquisición del servicio de COMPRA DE 250 LICENCIAS DE MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT VALLENAR.ONMICROSOFT.COM a GTD TELEDUCTOS S.A, RUT: [REDACTED] la suma de 55,55 UF, cuyo valor en pesos chilenos al día 2 de mayo de 2022 es de \$6.393.054.- (seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos) IVA incluido, servicio que será por el plazo de tres meses.

Debe decir: “2. **CONTRÁTESE** vía Trato Directo la adquisición del servicio de COMPRA DE 250 LICENCIAS DE MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT VALLENAR.ONMICROSOFT.COM a GTD TELEDUCTOS S.A, RUT: 88.983.600-8, por la suma de 55,55 UF mensuales, valor neto, servicio que será por 3 meses y cuyo valor en pesos chilenos al día 3 de mayo de 2022 por todo el periodo, es de \$6.393.054.- (seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos)”.

2.- En todo lo demás, el Decreto Exento N° 1450, de fecha 04 de mayo de 2022, que autorizó trato directo para “compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 Tenant vallenar.onmicrosoft.com”, se mantiene sin modificaciones.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

JORGE TORRES TORRES
SECRETARIO MUNICIPAL

ARMANDO FLORES JIMENEZ
ALCALDE DE LA COMUNA
VALLENAR

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado
- Secpla (licitaciones)
- Depto. informática
- DAF
- Dirección Jurídica
- Of. Transparencia Municipal
- Of. de partes

AFJ/JTT/CMT/rzv



Vallenar
Avanza



**Dirección
Jurídica**



**AUTORIZA TRATO DIRECTO PARA
"COMPRA DE 250 LICENCIAS DE
MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT
VALLENAR.ONMICROSOFT.COM".**

VALLENAR,

04 MAYO 2022

01450

DECRETO EXENTO N° _____ /

VISTOS:

- Memo N° 139, de fecha 22 de abril de 2022 emanado de la Administradora Municipal dirigido a la Directora Jurídica, gestionar los actos administrativos pertinentes para la realización de trato directo por emergencia para la compra de 250 licencias de Microsoft Office365 E1 en Tenant "Vallenar.onmicrosoft.com".
- Memo N° 143, de fecha 29 de abril de 2022 emanado de la Administradora Municipal (S) dirigido a la Directora Jurídica, complementando trato directo por emergencia para la compra de 250 licencias de Microsoft Office365 E1 en Tenant "Vallenar.onmicrosoft.com".
- Cotización y condiciones comerciales de fecha 12 de abril de 2022, emitida por **NEBULAN, RUT:**
- Cadena de correos entre Brayan Catalán y Marco González relativas a cotización de servicio de empresa **ENTEL**, de fechas 21 y 22 de abril de 2022.
- Datacenter y servicios TI Microsoft 365 /Office 365, que contiene características de los servicios, alcance de servicio, requerimientos técnicos, oferta comercial, orden de ventas # 0003040259 (cotización), términos y condiciones y carta de aceptación de cotización, emitida por empresa **GTD TELEDUCTOS S.A, RUT:**
- Certificado de disponibilidad presupuestaria N° 816 de la Dirección de Administración y Finanzas, de fecha 02 de mayo de 2022.



Además de lo anterior, la urgencia en el cambio de tecnología para este servicio, debido a que se está a días de un colapso del servidor con que trabaja esta Ilustre Municipalidad de Vallenar, por lo que prontamente el servicio de correo electrónico institucional dejará de funcionar, ocasionando inconvenientes para responder a requerimientos de otros organismos públicos, pérdida de datos almacenado, etc. Por tanto, en atención la proximidad de la fecha en que se requiere el servicio señalado, se hace necesario decretar lo siguiente:

DECRETO:

1. **AUTORÍCESE** la adquisición modalidad Trato Directo de acuerdo a lo establecido en D.S. del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, específicamente la causal establecida en Artículo 10 N° 3.
2. **CONTRÁTESE** vía Trato Directo la adquisición del servicio de **COMPRA DE 250 LICENCIAS DE MICROSOFT OFFICE 365 E1 EN TENANT VALLENAR.ONMICROSOFT.COM** a **GTD TELEDUCTOS S.A, RUT:**
por la suma de 55,55 UF, cuyo valor en pesos chilenos al día 2 de mayo de 2022 es de \$6.393.054.- (seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos) IVA incluido, servicio que será por el plazo de tres meses.
3. **AUTORÍCESE**, la emisión de la Orden de Compra correspondiente, a nombre de **GTD TELEDUCTOS S.A, RUT:** _____, conforme a lo dispuesto en el inciso primero del artículo 63 del Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, para la formalización de la adquisición del servicio.
4. **IMPÚTESE** el gasto que irrogue el cumplimiento del presente Decreto Exento a la cuenta 215.22.11.003.000.000 "Servicios informáticos" Área de gestión 1.22.22.



5. **PUBLÍQUESE**, el presente acto administrativo, en el portal www.mercadopublico.cl, dentro del plazo señalado en la Ley.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE


ESTER AGUILAR PALMA
SECRETARIA MUNICIPAL (S).




PATRICIA HERRERA CAMPOS
ADMINISTRADORA MUNICIPAL.

DISTRIBUCIÓN:

-Interesado.

Administración Municipal

-DAF.

-Dirección Jurídica.

-Dirección de Control Interno.

-SECPLA (licitaciones).

-Of. de Transparencia Municipal.

-Arch. Of. De Partes. /

PHC/EAP/PGV/IZV.





RECEPCION
 04 AGO. 2022

MEMO N° 380.-
ANT.: NO HAY.
MAT.: MODIF. DECRETO EXENTO
N°1450 del 04/05/22.

VALLENAR, AGOSTO DEL 2022.

DE: TERESA ILLANES MORALES
DIRECTORA ADMINISTRACION Y FINANZAS (S).
A: CELICA MEDINA TAPIA
DIRECTORA ASESORIA JURIDICA (S).

Por el presente, me dirijo a Usted para consultar sobre modificación de Decreto Exento N° 1450 del 04/05/22 solicitado en su oportunidad por la Dirección de Control, a fin de aclarar la aplicación del IVA, antecedente que debió ser solicitado por depto. de informática como unidad técnica.

Lo anterior, dado a que existe diferencia respecto al valor del contrato indicado en el Decreto, que señala : por la suma de 55.55 UF, cuyo valor en pesos chilenos al día 2 de mayo de 2022 es de \$6.393.054 IVA incluido.

El valor calculado de la UF corresponde efectivamente a la UF del día 03/05/22, expresado en pesos chilenos en $\$6.393.054/1.19=5.373.314$ (valor neto)/ $166.65(55.55*3)=32237.11$ valor de la uf, siendo las 55.55 uf mensuales indicadas, " en valor neto".

Lo anterior para poder proceder al pago de las facturas correspondientes al periodo del 23/05/22 al 31/07/22, las que ya se encuentran vencidas.

Saluda Atte. a Ud.,



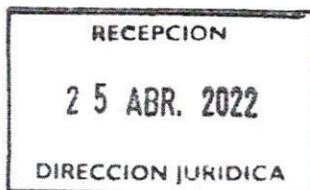
TERESA ILLANES MORALES
DIRECTORA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS (S).

DISTRIBUCION:

- La indicada
- Daf

TLIM/LAC/lac.

Rodriguez



MEMO N.º : 139 /2022

MAT. : Solicita gestionar actos administrativos para trato directo por emergencia de compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 en *tenant* "vallenar.onmicrosoft.com"

VALLENAR, 22 ABR. 2022

DE : **PATRICIA HERRERA CAMPOS**
Administradora Municipal

A : **PAULA GARAY VICENCIO**
Directora
Dirección de Asesoría Jurídica

Junto con saludarle y por intermedio del presente, solicito a usted tenga a bien gestionar los actos administrativos pertinentes para la realización de un trato directo por emergencia para la compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 en el *tenant* "vallenar.onmicrosoft.com".

Como es de su conocimiento y en virtud de lo planteado por el encargado de informática de esta municipalidad durante una reunión de directivos, el correo electrónico del dominio @vallenar.cl presenta una serie de deficiencias técnica que en un corto plazo generará que este servicio deje de estar disponible para todos los funcionarios y funcionarias de esta entidad edilicia.

Dentro de los problemas técnicos que presenta el correo electrónico antes señalado puedo mencionar:

- 1) Es un servidor que utiliza software "open source" o gratuito: lo cual genera que no cuente con un respaldo técnico de una empresa dedicada al área por lo tanto las brechas de seguridad generan espacios para ataques dirigidos a sus usuarios finales.

Ahora bien, al ser un software gratuito, no se permite habilitar ciertas herramientas avanzadas de seguridad (tales como Autenticación de dos factores) lo que posibilita que los usuarios que caen en los mensajes denominados "phishing" o de trampa entreguen sus credenciales de acceso permitiendo a un atacante tomar la cuenta de correo electrónico y utilizarla para enviar correo basura o "spam", lo que al final genera que nuestro dominio, @vallenar.cl, caiga en las denominadas listas negras o "black list" generando que todo mensaje enviado a dominios tales Gmail, Outlook, Hotmail, etc., no sean recibidos (es decir, seamos bloqueados), vayan a Spam o simplemente nunca lleguen a destino.

- 2) Es un servidor virtualizado en un servidor "host" antiguo: esto en realidad no es un problema, es más, la tecnología apunta a servidores virtualizados, el problema radica que el servidor "host" es antiguo, sin posibilidad de realizarle mejoras o un "upgrade" que permita mejorar su rendimiento, por lo tanto si ocurre un problema técnico, eléctrico o de otro tipo, el servidor "host" dejará de funcionar provocando que ya no este disponible el servicio de correo por un tiempo indefinido.

Vallenar
Avanza

- 3) Espacio de discos en su máxima capacidad: los mensajes electrónicos y archivos adjuntos que se van almacenando en el servicio de correo electrónico ocupan espacio en disco, no quedan en el aire. Cada cuenta de correo electrónico administrada en esta municipalidad ocupa en promedio 1 a 2 gigabytes de espacio en disco, el cual de manera semanal debemos ir aumentando en 1 a 2 gigas según los usuarios nos vayan informando. Ahora bien, si multiplicamos dicho valor por un promedio de 250 cuenta de correos activas tenemos que actualmente ocupamos alrededor de 456 gigabytes lo que significa un 87% de ocupación de los discos duros. Hoy tenemos unas 100 cuentas de usuarios que ya alcanzaron su limite de almacenamiento (es una barra roja situada en la esquina superior derecha del cliente web de nuestro correo) lo que significa que en unas semanas mas ya no podrán seguir recibiendo correos electrónicos y sus cuentas serán bloqueadas.

La solución sería cambiar los discos duros por otros de mayor capacidad, pero esta alternativa no es factible debido, a como mencionamos en el punto anterior, el servidor "host" es antiguo y la tecnología de discos también, por lo tanto es cara y poco practica en caso de problemas técnicos y/o eléctricos.

- 4) Sala de servidor sin protección ante fallas: Nuestro espacio físico (al lado de la oficina de concejales) donde alojamos los servidores de aplicaciones, como el del servicio de correo, no cuenta con ninguna protección avanzada ante cortes de energía repentinos o caídas de la conexión a internet ya que solo se cuenta con una empresa que nos provee este enlace y en la actualidad se requiere redundancia o al menos dos conexiones en caso de que caiga una. Este punto plantea que si se "corta la luz" o se "corta la internet", todo nuestro servicio de correo se caerá y dejará de estar disponible para todos los usuarios; no se podrán recibir ni enviar correos electrónicos y lo mas probable que al ver una falla eléctrica, los componentes electrónicos del servidor "host" fallen y dejen inutilizable el servidor de correo.

Ahora bien, aunque diariamente hacemos respaldos de los correos electrónicos, la recuperación ante una catástrofe no es inmediata con la tecnología con que contamos, por lo que se estima en al menos 1 mes de recuperación y habilitación de este servicio.

Todos los puntos antes señalados nos dejan en una situación crítica, en donde la caída constante de nuestro servicio de correo más los riesgos a futuro que tiene este, solo plantean que en cualquier momento no podremos usar esta herramienta tan fundamental para hoy en día, dejándonos inoperativos para responder a requerimientos de otros organismos públicos como de control, tal como la Contraloría General de la Republica; podríamos perder un bien importante de esta entidad edilicia, como son los correos electrónicos y la data almacenada en estos.

Por todo lo antes expuesto, es que este departamento esta trabajando en las bases técnicas para levantar una licitación que permita llevar este servicio de correo electrónico a una empresa especializada, con respaldo técnico y legal, en una virtualización basada en la "nube" en donde las caídas ocurren en un nivel del 0,01% (nosotros tenemos un riesgo de caída del 15%), con un software que tenga un respaldo técnico apropiado, tal como Office 365 y que permita integrar todas nuestras herramientas tecnológicas y sobre todo apuntando a la transformación digital señalada en la ley N.º 21.180.

El inconveniente de la licitación antes señalada es los tiempos. Se proyecta crear una licitación de al menos 36 meses y eso significa que los plazos para su ejecución, desde el diseño hasta la adjudicación, pueden demorar meses, y nuestro servicio de correo, en un plazo de mas menos 2 a 3 semanas quedará sin espacio en sus discos, además de las amenazas que enfrenta y que ya han sido señaladas.

Conforme a todo lo señalado, es que mientras se levanta el proceso de licitación antes mencionado, se requiere pueda gestionar, por la urgencia del problema que se presenta, un trato directo con una de las tres empresas que a continuación señalamos. Para esto se puede invocar lo indicado en el articulo 10, numeral 3 del reglamento de la ley N.º 19.886.

El trato directo en comento se requiere por al menos 3 meses, para eso nuestro departamento de informática contacto a tres proveedores quienes les hicieron llegar sus respectivas cotizaciones y que resumimos en el siguiente cuadro:

Vallenar
Avanza



Proveedor	Valor Neto Mensual ³		Valor 3 meses Pesos Chilenos \$
	USD \$	Pesos Chilenos \$ ²	
Entel	2.384,57	1.946.500	5.839.500
Nebulan	2.250	1.836.653	5.509.958
GTD Telsur ¹	2.177,33	1.777.340	5.332.020

1: Valor en UF se convirtió en USD\$ para comparar con otras cotizaciones. Valor UF al 21/04/2022 es de \$ 31.995,32

2: Valor dólar observado al 21/04/2022 es de \$ 816,29

3: Precios SIN IVA.

Se necesita que las 250 licencia sean habilitadas en el "tenant" vallenar.onmicrosoft.com y se tome contacto con el Departamento de Informática en todo lo relativo al aspecto técnico del servicio de correo, asimismo en los términos de referencia de la licitación pública en comento, el inicio del contrato será al termino del presente trato directo.

Agradeciendo desde ya gestión y atenta a sus comentarios,

Saluda atentamente a usted,



PATRICIA HERRERA CAMPOS
ADMINISTRADORA MUNICIPAL

Distribución

- La indicada
- Administración Municipal

Archivo/

MSL/mgl

MEMO N.º : 143 /2022

ANT. : Memo N.º 139/2022 que solicita gestionar actos administrativos para trato directo por emergencia de compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 en *tenant* "vallenar.onmicrosoft.com"

MAT. : Complementa Memo N.º 139/2022

VALLENAR, 29 ABR. 2022

DE : **CAROL GONZALEZ CHILLA**
Administradora Municipal (S)

A : **PAULA GARAY VICENCIO**
Directora
Dirección de Asesoría Jurídica

Junto con saludarle y por intermedio del presente, complemento a usted el memo N.º 139/2022 que solicita gestionar actos administrativos para trato directo por emergencia de compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 en *tenant* "vallenar.onmicrosoft.com".

En relación con lo anterior, hay que señalar que se requiere el trato directo, a parte de los puntos mencionados en el memo en comento, por las siguientes causales:

- 1) En el catálogo de Convenios Marcos del portal de *MercadoPublico*, existe solamente 1 proveedor que ofrece el servicio requerido, pero las condiciones de venta son desfavorables ya que el mínimo de contratación es de 12 meses y el valor por este escapa a las cotizaciones enviadas con anterioridad.
- 2) Según lo conversado con el equipo del Departamento de Informática, este requerimiento de cambio de servicio de correo electrónico había sido solicitado con anterioridad a la Dirección de Administración y Finanzas, pero por problemas de presupuesto nunca se concretó el requerimiento. Ahora bien, me señalan de diversas formas se hizo manifiesta la urgencia del cambio de tecnología para este servicio, pero siempre fue pospuesta la solución y debido a esto es que actualmente estamos a días del colapso del servidor de correo.

Esperando que los antecedentes aportados sean considerados para la tramitación del trato directo requerido,

Saluda atentamente a usted,



CAROL GONZALEZ CHILLA
ADMINISTRADORA MUNICIPAL (S)

Distribución

- La indicada
- Administración Municipal

Archivo/
MGL/mgl

Vallenar
Avanza

Datacenter y Servicios TI

Microsoft 365/Office 365

GTD Teleductos S.A., en adelante "Gtd", dispone de Office 365 es la plataforma de colaboración empresarial que ofrece Microsoft. A través del pago mensual de una suscripción, el cliente puede acceder a distintas herramientas, las cuales puede acceder tanto vía web como desde su estación de trabajo. Estas suscripciones se pueden adquirir a través de los distintos planes que incluyen distintos productos que dependen de las necesidades del cliente.

Familia de servicios de Office 365

Los planes disponibles son los siguientes:

- Exchange Online (Plan 1)
- Exchange Online (Plan 2)
- Office 365 Business
- Office 365 Business Essentials
- Office 365 Business Premium
- Office 365 Empresa E1.

Las características de estos planes son las siguientes:

Atributo	Exchange Online P1	Exchange Online P2	Business	Business Essentials	Business Premium	E1
Plataforma Office	No	No	Business	No	Business Premium	No
Aplicaciones de Office	No	No	Si	No	Si	No
One Drive for Business	No	No	1 TB	1 TB	1 TB	1 TB
Office Online	No	No	Si	Si	Si	Si
Sway para Office 365	No	No	Si	Si	Si	Si
eDiscovery Search	No	No	Si	Si	Si	Si
Sharepoint	No	No	No	Si	Si	Si
Yammer	No	No	No	Si	Si	Si
Correo	50 Gb	100 Gb	No	50 Gb	50 Gb	Si
Skype for Business	No	No	No	Si	Si	Si
Microsoft Teams	No	No	No	Si	Si	Si

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

Sincronización con Active Directory	No	No	Si	Si	Si	Si
(MDM) para Office 365	No	No	Si	Si	Si	Si
Acceso a cargas de trabajo equivalentes en servidores locales	No	No	No	No	No	Si
Office 365 Video	No	No	No	No	No	Si

Servicio de soporte entregado por Gtd

El servicio de soporte consta de tres niveles, los cuales están orientados a atender los requerimientos del administrador, y no del usuario final.

Mesa de Ayuda

El servicio de Mesa de Ayuda provisto por Gtd tiene las siguientes características:

Punto único de contacto para la atención de consultas de clientes;
Atención en idioma español;
Resolución de consultas en el uso del portal de Office 365.

Nivel 2

Las principales funciones de este nivel son las siguientes:

Activación de la Instancia de Office 365
Administración de la configuración del Tenant del cliente.
Revisión de encolamiento de correos
Revisión de posibles listas negras
Revisión de DNS
Escalamiento de casos a Microsoft y su posterior seguimiento al proceso

Además, este nivel es el responsable de solucionar todos los casos que el Nivel 1 no pueda solucionar.

Nivel 3

Este nivel corresponde al soporte que nos entrega la marca para solucionar cualquier incidente asociado a la operación normal de la plataforma. Como por ejemplo:

- Inconvenientes con el servicio
- Disponibilidad de los datos
- Inconvenientes con el producto

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

- Inconvenientes técnicos complejos o estratégicos de la plataforma en sí.

Alcance del servicio

Gtd se responsabiliza de lo siguiente:

Facturación
Soporte técnico de la plataforma.

Consideraciones sobre el alcance del servicio

- o Los Servicios Profesionales correspondientes para la configuración en los servicios DNS para los dominios necesarios de cada Tenant no son parte de este servicio.
- o Los puntos no incluidos en la tabla de alcance, se entiende como no incluidos en este proyecto.
- o No se incluyen modificaciones sobre otras plataformas diferentes a Office 365.
- o No se incluye soporte de impresoras, configuración de estaciones de trabajo o dispositivos móviles distintos a los productos de Office 365 adquiridos.
- o No se incluye desplazamiento a ningún sitio o ubicación del cliente. Todas las actividades se realizarán de manera remota.
- o No se incluyen migraciones y/o modificaciones de ningún tipo o, en su defecto, desarrollos o personalizaciones que contenga el cliente. Entiéndase esto por migración de códigos, diseño gráfico o modificaciones de macros.
- o El cliente final debe suministrar equipos de trabajo que cumplan con los requerimientos de sistemas operativos Windows y Office soportados para la solución y que serán indicados en el documento de diseño y arquitectura. Lo mínimo requerido para Outlook es la versión 2007 con Service Pack 3. Si no se cuentan con todas las licencias requeridas, se dejará habilitado el acceso de los usuarios sin cliente local, es decir, solo con acceso a la versión OWA (webmail)
- o La venta de los planes ofrecidos de Office 365 es hasta 300 usuarios, si el cliente requiere de más cuenta, el servicio debe ser cotizado a través de Preventa.

Servicios adicionales

Los siguientes servicios no están considerados como parte del alcance del servicio, sin embargo, se pueden contratar previo a análisis comercial de factibilidad:

- o Modificaciones a la arquitectura, funcionalidades o solución de problemas a Active Directory
- o Migración de data de correo histórica.

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

- Adquisición de certificados SSL requeridos para la configuración de los servicios de la plataforma.
- Implementación de configuraciones en estaciones de trabajo
- Servicios Profesionales correspondientes para la configuración en los servicios DNS para los dominios
- Otros elementos que no estén expresados en esta propuesta, o Soporte de primer nivel Premier de Microsoft.

Anexo: Requerimientos técnicos

A continuación se presentan los requerimientos técnicos para el correcto funcionamiento de Office:

1. General

COMPONENTE	REQUISITO
Equipo y procesador	PC: procesador de 86 o 64 bits a 1 GHz o más rápido con conjunto de instrucciones SSE2
	Mac: procesador Intel
Memoria	PC: 2 GB de RAM
	Mac: 4 GB de RAM
Disco duro	PC: 3 GB de espacio en disco disponible
	Mac: 6 GB de espacio en disco disponible. Disco duro con formato HFS+ (también conocido como Mac OS Extended o HFS Plus)
Pantalla	PC: resolución de pantalla de 1024 x 768 por 768
	Mac: resolución de pantalla de 1280 x 800 por 800
Gráficos	PC: para la aceleración de hardware de gráficos, se requiere una tarjeta gráfica DirectX 10.
Sistema operativo	PC: Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 o Windows Server 2008 R2
	Mac: Mac OS X 10.10 o versiones posteriores
Explorador	La versión actual de Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chrome o Firefox. Obtén más información.
Versión punto NET	PC: se requiere .NET 3.5. Algunas características también requieren la instalación de .NET 4.0, 4.5 o 4.6 CLR.
Otros	La funcionalidad de Internet requiere una conexión a Internet. Es posible que se apliquen cargos adicionales.
	Se requiere un dispositivo táctil para usar cualquier funcionalidad multitáctil. No obstante, todas las características y funciones están siempre disponibles a través del teclado, del mouse o de cualquier otro dispositivo de entrada accesible o estándar. Tenga en cuenta que las funciones táctiles están optimizadas para usarse con Windows 10, Windows 8.1 o Windows 8.
	La funcionalidad y los gráficos del producto pueden variar en función de la configuración del sistema. Algunas funciones

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

	pueden requerir hardware adicional o avanzado, o bien conectividad de servidor.
	Una cuenta Microsoft o cuenta profesional de Microsoft
Aplicaciones cliente	Los clientes de Office son compatibles con Office 365. Office 365 funciona con cualquier versión de Office del soporte estándar: la última versión de Office, Office 2013 y Office 2011 para Mac. Es posible que las versiones anteriores de los clientes de Office con soporte extendido funcionen con Office 365 en modo de funcionalidad reducida.
	Cumplir los requisitos de la Directiva del ciclo de vida de soporte técnico para Service Pack de Microsoft. Tener una versión de Office con un Service Pack totalmente compatible le garantiza la versión más reciente y segura.
	Los usuarios de Office 365 ProPlus y Lync Basic pueden posponer la instalación de las actualizaciones 12 meses desde la fecha del lanzamiento.
	Hardware: los requisitos de Office 365 ProPlus son los mismos que los requisitos de Office Profesional Plus 2016.
	Algunas características de Project Online requieren conectividad con Project Online Professional, Project Profesional 2016 o Project Profesional 2013. En febrero de 2017, la compatibilidad con la aplicación cliente de Project Online cambió, coincidiendo con los cambios para la versión de Office 2013 de Office 365 ProPlus: - Project Online solo es compatible con la última versión del cliente Project (Project Profesional 2016) -Project Online solo es compatible con la última versión del cliente Project Online Professional (actualmente, la versión de 2016)

2. Word 2016, PowerPoint 2016, OneNote 2016, Publisher 2016, Access 2016, Visio 2016 (Standard y Professional) y Project 2016 (Standard y Professional)

COMPONENTE	REQUISITO
Equipo y procesador	Procesador de 86 o 64 bits a 1 gigahercio (GHz) o más rápido con conjunto de instrucciones SSE2
Memoria	2 GB de memoria RAM
Disco duro	3 GB de espacio disponible en disco
Pantalla	PC: resolución de pantalla de 1024 x 768/1024 por 768
Gráficos	Para la aceleración del hardware de gráficos se requiere una tarjeta gráfica DirectX 10.
Sistema operativo	Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 o Windows Server 2008 R2

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

	Para disfrutar de la mejor experiencia, usa la última versión del sistema operativo.
Explorador	La versión actual de Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chrome o Firefox. Obtén más información.
Versión punto NET	Se requiere .NET 3.5. Algunas características también requieren la instalación de .NET 4.0, 4.5 o 4.6 CLR.
Otros	Se requiere un dispositivo táctil para usar cualquier funcionalidad multitáctil. No obstante, todas las características y funciones están siempre disponibles a través del teclado, del mouse o de cualquier otro dispositivo de entrada accesible o estándar. Ten en cuenta que las funciones táctiles están optimizadas para usarse con Windows 8, Windows 8.1 o Windows 10.
	Word 2016: la co-autoría requiere SharePoint Foundation 2013 y una cuenta Microsoft para OneDrive. También puede requerir más memoria de la que se indica aquí.
	OneNote 2016 y Access 2016: -La funcionalidad de Internet requiere una conexión a Internet. Es posible que se apliquen cargos adicionales. - La función Búsqueda instantánea requiere Windows Search 4.0
	Project Profesional 2016: algunas características requieren conectividad a Project Server 2016 Preview, a Project Server 2013 o a Project Online.

3. Excel 2016

COMPONENTE	REQUISITO
Equipo y procesador	Procesador de 86 o 64 bits a 1 gigahercio (GHz) o más rápido con conjunto de instrucciones SSE2
Memoria	2 GB de memoria RAM
Disco duro	3 GB de espacio disponible en disco duro.
Pantalla	PC: resolución de pantalla de 1024 x 768
Gráficos	Para la aceleración del hardware de gráficos se requiere una tarjeta gráfica DirectX 10.
Sistema operativo	Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 o Windows Server 2008 R2
Explorador	La versión actual de Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chrome o Firefox.
Versión punto NET	Se requiere .NET 3.5. Algunas características también requieren la instalación de .NET 4.0, 4.5 o 4.6 CLR.
Otros	La funcionalidad de Internet de Excel 2016 requiere una conexión a Internet. Es posible que se apliquen cargos adicionales.

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

	La función Búsqueda instantánea requiere Windows Search 4.0.
	Para usar PowerPivot, debe disponer de .NET 3.5 o .NET 4.0 y de 2 GB de RAM como mínimo.
	Para usar Excel 2016 con el complemento Power View, debe tener instalado Silverlight 5.0 y 2 GB de RAM como mínimo.

4. Outlook 2016

COMPONENTE	REQUISITO
Característica	Procesador de 86 o 64 bits a 1 gigahercio (GHz) o más rápido con conjunto de instrucciones SSE2
Memoria	2 GB de memoria RAM
Disco duro	3 GB de espacio disponible en disco
Pantalla	PC: resolución de pantalla de 1024 x 768 por 768 Mac: resolución de pantalla de 1280 x 800 por 800
Gráficos	Para la aceleración del hardware de gráficos se requiere una tarjeta gráfica DirectX 10.
Sistema operativo	Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 o Windows Server 2008 R2 Outlook para Mac: Mac OS X 10.10 o versiones posteriores
Característica	La versión actual de Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chrome o Firefox. Obtén más información.
Versión punto NET	Se requiere .NET 3.5. Algunas características también requieren la instalación de .NET 4.0, 4.5 o 4.6 CLR.
Nivel de revisión	Consulta las actualizaciones acumulativas de Outlook.
Otros	La funcionalidad de Internet de Outlook 2016 requiere una conexión a Internet. Es posible que se apliquen cargos adicionales. La función Búsqueda instantánea requiere Windows Search 4.0.

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

	<p>Algunas funciones avanzadas requieren conectividad a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Exchange Server 2016, Exchange Server 2013, Exchange Server 2010 o Exchange Online. Outlook 2016 no es compatible con las conexiones a Exchange Server 2007. - Microsoft SharePoint Server 2013, SharePoint Server 2010 o SharePoint Online, o bien Microsoft SharePoint Foundation 2013 o SharePoint Foundation 2010. - Para la integración con Skype Empresarial o Microsoft Lync (opcional): Skype Empresarial Online, Lync 2013, Lync 2010 y Office Communicator 2007 R2. Office Communicator 2005 y Office Communicator 2007 no son compatibles. - OneDrive u OneDrive para la Empresa. <p>Exchange Online, SharePoint Online, Skype Empresarial Online y OneDrive para la Empresa están disponibles con las suscripciones de Office 365 válidas.</p>
	Algunas características de anotación requieren Windows 10, Windows 8.1, Windows 8 o Windows 7.
	Para la funcionalidad de reconocimiento de voz, se requiere un micrófono de proximidad y un dispositivo de salida de audio.
	Las características de Rights Management requieren acceso a una implementación en la nube de Microsoft Rights Management (Azure Rights Management) o a una implementación local (Active Directory Rights Management Services).
	Para los calendarios dinámicos, se requiere conectividad de servidor.
	Cuenta Microsoft

5. Skype Empresarial

Skype Empresarial para Windows:

COMPONENTE	REQUISITO
Equipo y procesador	Al menos un procesador a 1,6 gigahercios (GHz) o más rápido. Se recomiendan 2 gigahercios (32 bits o 64 bits).
Memoria	2 GB de memoria RAM
Disco duro	3 GB de espacio en disco disponible
Pantalla	PC: resolución de pantalla de 1024 x 768
Hardware gráfico	Compatibilidad con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de Microsoft DirectX 9
	Al menos 128 MB de memoria de gráficos
	Controlador del Modelo de controladores de pantalla de Windows
Sistema operativo	Formato con capacidad para 32 bits por píxel
	Windows 10, Windows 8.1, Windows 8 o Windows 7 Service Pack 1, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2012 o Windows Server 2008 R2.

Explorador	La versión actual de Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari, Chrome o Firefox. Obtén más información.
Versión punto NET	Requiere .NET 4.5 CLR.
Datos y voz	Al menos un procesador a 1,6 gigahercios (GHz) o más rápido. Se recomiendan 2 gigahercios (32 bits o 64 bits).
Video	Lea los requisitos de video del cliente de Skype Empresarial para ver los requisitos exactos del cliente.
Origen de video	Cámara de video USB 2.0
Reuniones	Al menos un procesador a 1,6 gigahercios (GHz) o más rápido. Se recomiendan 2 gigahercios (32 bits o 64 bits).
Dispositivos	Cámara de equipo portátil estándar, micrófono y altavoces. Recomendamos que uses dispositivos certificados (en inglés) para obtener la mejor experiencia.

6. Skype Empresarial para Mac

COMPONENTE	REQUISITO
Procesador	Procesador Intel, Core 2 Dúo o superior
Memoria	2 GB de memoria RAM
Disco duro	1,5 GB de espacio disponible en el disco duro
Pantalla	Resolución de 1280 x 800 1280 por 800 o superior
Sistema operativo	Mac OS X 10.11 El Capitán o posterior
Explorador	Safari 5 o posterior
Video	Cámara web compatible
Voz	Micrófono y altavoces, auriculares con micrófono o dispositivos equivalentes compatibles

Oferta Comercial

A continuación, se presenta la oferta comercial para el servicio de **Microsoft Office 365** de **Gtd**

Tipo de Servicio	Descripción de Servicio	Valor Instalación + IVA	Valor Renta Mensual + IVA
Microsoft 365/Office 365 #0003040260		0,00 UF	55,55 UF
Dirección de Instalación: ARTURO PRAT 25, VALLENAR (P), VALLENAR, HUASCO, ATACAMA, Chile			
Tipo de Plan	Microsoft 365/Office 365 E1		
Duración Contrato (Meses)	3		
Cantidad de Cuentas	250		
Habilitación Microsoft 365/Office 365 #0003040261			
Caso Estándar #0003040262			

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

Orden de Ventas #0003040259

		Valor Habilitación	Renta Mensual
ARTURO PRAT 25, VALLENAR (P), VALLENAR, HUASCO, ATACAMA, Chile			
Servicios Oficina TI: Microsoft 365/Office 365 #0003040260	Agregar	0,00 UF	55,55 UF
Caso Estándar #0003040262	Agregar		
Habilitación Microsoft 365/Office 365 #0003040261	Agregar		
Total + IVA, UF		0,00 UF	55,55 UF

Términos y condiciones

Datacenter y Servicios TI

1. En caso de existir, los permisos y costos de acceso a los distintos sitios (por ej: Data Center o Malls), deberán ser gestionados y costeados por el cliente.
2. La presente propuesta tiene una validez de 30 días.
3. Los valores de instalación y/o traslados consignados en esta propuesta se refieren a trabajos efectuados de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas. La instalación y/o traslado a petición del cliente en otro horario tendrá un recargo adicional.
4. El plazo de instalación se cuenta desde la fecha de firma del contrato de prestación de servicios respectivo.
5. Esta propuesta es válida, sólo para las direcciones indicadas en este documento.
6. La mantención correctiva está incluida en la tarifa.
7. La renta se cobrará mensualmente, por periodo anticipado, contra presentación de la respectiva factura, salvo para servicios de telefonía, cuyo cobro será vencido.

Microsoft 365/Office 365

1. Es de responsabilidad de ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR suministrar a los usuarios los equipos, sistemas operativos y licencias necesarias para que el servicio Office 365 opere con todas las funcionalidades. En caso de no cumplirse lo anterior, ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALLENAR tendrá acceso solo a la versión WebMail (OWA).
2. Las aplicaciones que incluye la plataforma Business son las siguientes: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher y Access. Se pueden realizar instalaciones para máximo 5 PC's + 5 smartphones + 5 tabletas.

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigida.

CARTA ACEPTACIÓN DE COTIZACIÓN

GTD Teleductos S.A.	
ATENCIÓN	[REDACTED]
NÚMERO DE TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	[REDACTED]

En relación a su cotización **Orden de Ventas #0003040259**, de fecha **21 de abril de 2022**, tenemos el agrado de comunicar a ustedes nuestra total aceptación de sus términos y condiciones.

RAZÓN SOCIAL			
RUT DE LA EMPRESA			
DURACIÓN DEL CONTRATO			AÑO(S)
DOMICILIO LEGAL			
DOMICILIO DE FACTURACIÓN			

NOMBRE COMPLETO DEL REPRESENTANTE LEGAL				
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL				
LA PERSONERÍA DEL REPRESENTANTE LEGAL CONSTA EN ESCRITURA PÚBLICA CON LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES	FECHA DE PUBLICACIÓN	OTORGAMIENTO ANTE NOTARIO (NOMBRE DE NOTARIO)	NOTARÍA	CIUDAD
FACTURA SERÁ ENVIADA CON ATENCIÓN A:				

NOMBRE DEL ENCARGADO DE FACTURACIÓN		CARGO	
TELÉFONO DEL ENCARGADO DE FACTURACIÓN		CORREO ELECTRÓNICO	
NOMBRE DEL COORDINADOR TÉCNICO		CARGO	
TELÉFONO DEL COORDINADOR TÉCNICO		CORREO ELECTRÓNICO	

CONFIDENCIAL:

La información contenida en esta propuesta es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual

12-04-2022

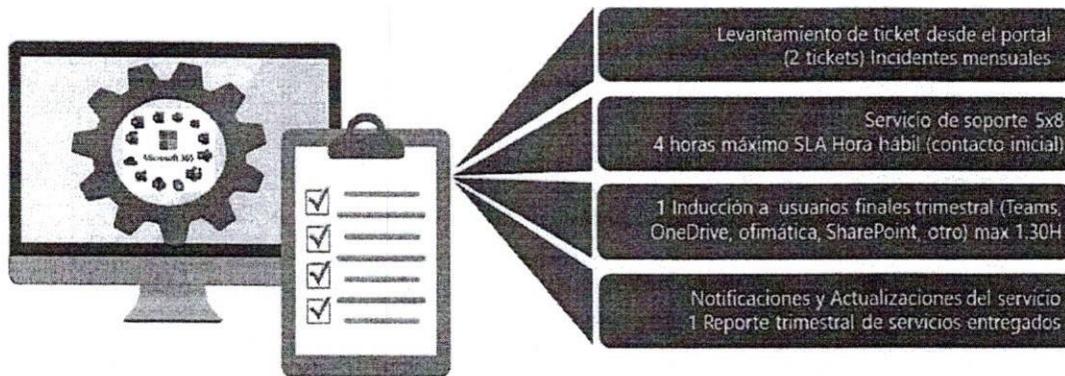
Referencia: Licenciamiento E1

Contacto: Marco González

Tipo de Cotización: CSP

Descripción	Cantidad	Precio Unit.	Periodo	Precio Total
Office 365 E1	250	\$9.00	Trimestral	\$6,750.00
Plan Soporte Mensual "S" sin Costo. Detalle adjunto (precio ref 20UF al mes)	1	\$0.00	Trimestral	\$0.00
*Valores expresado en USD				
Subtotal Neto				\$6,750.00
Total Neto				\$6,750.00
19% I.V.A.				\$1,282.50
Total				\$8,032.50

Plan de Soporte Mensual "S" cliente con suscripción Microsoft 365



Requisito para generar Ticket de soporte (2 incidencias mensuales), solicitar el registro en mesa de ayuda para acceder a "[Portal de Autoservicio de Cliente](#)"

➤ [Clic aquí para solicitar registro](#)



I. Municipalidad
de Vallenar

DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO



CERTIFICADO N° 816.-



[Handwritten Signature]
TERESA ILLANES MORALES,

Directora de

Administración y Finanzas (S), de la Ilustre Municipalidad de Vallenar, que suscribe certifica que:

De acuerdo a lo solicitado en MEMO N° 144 de Administración Municipal, existe disponibilidad presupuestaria para lo siguiente:

- Compra de 250 licencias de Microsoft Office 365 E1 en tenant "Vallenar.onmicrosoft.com, por un monto de \$ 6.393.054 (Seis millones trescientos noventa y tres mil cincuenta y cuatro pesos) IVA Incluido. -

Dicho valor será imputado a la cuenta 215.22.11.003.000.000 "Servicios informáticos" Área de Gestión 1.22.22.-

En Vallenar 02 del mes Mayo del 2022.-

- Administración Municipal
- Depto. Contab.
- archivo D.A.F.

TIM/LAC/ com.

**Vallenar
Avanza**