

APRUEBA INTENCIÓN DE COMPRA Y AUTORIZA LLAMADO MEDIANTE PROCEDIMIENTO DE GRAN COMPRA N° 45.611 PARA LA CONTRATACIÓN DE DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019, A TRAVÉS DE CONVENIO MARCO ID 2239-3-LP15.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0124

SANTIAGO, el 2 MAR 2019

VISTO:

Lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; Ley N.º 21.125, de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistemático de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento aprobado por D.S. N.º 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Organos de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo N°121, de 30 de agosto de 2018, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que nombra a doña Andrea Wolleter Eyheramendy, como Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo; en la Resolución N° 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 14 de enero de 2019, el Servicio Nacional de Turismo y la Subsecretaría de Turismo celebraron un Convenio de Transferencia de recursos para el desarrollo de aplicación móvil, el que fue aprobado por Decreto Exento N° 7, de 29 de enero de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.
2. Que, en el marco de ejecución del Convenio de transferencia antes referido, mediante Memorándum N° 71, de fecha 11 de marzo de 2019, doña Emma Ortega Martínez, Subdirectora de Marketing, y doña Magdalena Ramírez Araya, Encargada de Branding Internacional de la Subdirección de Marketing, informaron que el Servicio Nacional de Turismo, en el marco de las actividades de Promoción de la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, requiere contratar los servicios de "DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019", que permita asegurar información turística de calidad para el turista de forma completa, precisa, veraz, clara y actualizada.
3. Que, de acuerdo a lo informado por Nicolás Cerda Espinoza, Encargado de la Subunidad de Compras a través de correo electrónico de fecha 12 de marzo de 2019, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública, bajo el Convenio Marco de Perfiles para el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos, ID 2239-3-LP15, categoría "Proyectos", ID: 1247484.
4. Que, la presente adquisición superará las 1.000 UTM, puesto que el monto estimado de la contratación asciende a la cantidad de **\$95.239.000 (noventa y cinco millones doscientos treinta y nueve mil pesos), impuestos incluidos si los hubiere**, por lo que corresponde comunicar la intención de compra a todos los proveedores que

[Handwritten signature]



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

2

tengan adjudicado el presente convenio marco ID **2239-3-LP15**, mediante la publicación de un proceso de Gran Compra, bajo el ID **45.611**, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 14° bis del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886.

5. Que, se encuentra certificada la disponibilidad presupuestaria para financiar el pago de los servicios requeridos, a través del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N.º 230, de fecha 11 de marzo de 2019, cuyo monto total asciende a la cantidad de **\$25.239.000 (veinticinco millones doscientos treinta y nueve mil pesos)**, impuestos incluidos si los hubiere, con la siguiente distribución: \$15.143.400 (quince millones ciento cuarenta y tres mil cuatrocientos pesos) y \$10.095.600 (diez millones noventa y cinco mil seiscientos pesos) para el año 2020; y a través del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N.º 35, de fecha 11 de marzo de 2019, cuyo monto total asciende a la cantidad de **\$70.000.000 (setenta millones de pesos)**, impuestos incluidos si los hubiere, ambos emitidos por don Enzo Ponce Méndez, Encargado de la Subunidad de Presupuesto de la Subdirección Administrativa, por lo que,

RESUELVO:

1. **AUTORIZÁSE** el llamado a un proceso de Grandes Compras a que se refiere el artículo 14 bis del Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, para lo cual se comunica la Intención de Compra del Servicio de **CONTRATACIÓN DE DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019**, a realizarse bajo el Convenio Marco ID **2239-3-LP15**.

2. **APRUÉBANSE** los requerimientos especiales para la Intención de Compra del Servicio de **"CONTRATACIÓN DE DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019"**, a través de Proceso de Gran Compra N° **45.611**, conforme al siguiente detalle:

INTENCIÓN DE COMPRA

PROCESO DE GRAN COMPRA N.º 45.611. A REALIZARSE POR CONVENIO MARCO "PERFILES PARA EL DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS", ID 2239-3-LP15.

SOLICITANTE : SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, SERNATUR
DEPENDENCIA : SUBDIRECCIÓN DE MARKETING
CONTRATACIÓN : DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA "APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019"

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:

El Gobierno de Chile, a través del Servicio Nacional de Turismo en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, busca liderar y promover los cambios para aumentar la competitividad del sector turístico. Para esto, se ha elaborado la "Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020", con el fin de fomentar cambios que generen mayor competitividad del turismo en Chile. Se propone una visión de desarrollo turístico que establece que *"Al 2020, Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada, sustentable y de alta calidad"*.

La industria del turismo tendrá un carácter estratégico y prioritario en el desarrollo económico del país, asegurará la prosperidad de las localidades y regiones donde está inserta y contribuirá a una

mayor equidad social, equilibrio regional y a la superación de la pobreza. El turismo será el principal promotor de la conservación del medio ambiente y del patrimonio y la identidad cultural de las comunidades.

Para lograr el cumplimiento de la visión, la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 considera 5 pilares que abordan aspectos relevantes para el desarrollo turístico del país.

1. Promoción
2. Sustentabilidad
3. Inteligencia de Mercado
4. Inversión y competitividad
5. Calidad.

El siguiente proyecto busca dar cumplimiento al pilar relacionado con Promoción, el cual contempla dentro de su planificación la línea de acción asociada al desarrollo de *Información turística de calidad y de valor agregado*. Para esto se trabajará en el desarrollo de una aplicación móvil que permita asegurar información turística de calidad para el turista de forma completa, precisa, veraz, clara y actualizada.

Tecnología móvil y turismo

La aparición de la tecnología móvil ha significado un importante cambio en las organizaciones que ofrecen servicios turísticos. En la actualidad el concepto de autoservicio está presente en todo el transcurso del viaje, ya que ahora se puede reservar un vuelo, escoger un hotel o se puede comunicar con otros usuarios a través de un botón.

Las aplicaciones móviles no solo están cambiando la forma en que los viajeros planifican su desplazamiento, sino también la vivencia del mismo. El poder acceder, autogestionar y personalizar su viaje a partir de aplicaciones en sus teléfonos, smartphone o tabletas, representa para la industria un paradigma consolidado.

De esta forma en la actualidad las aplicaciones en dispositivos móviles para viajeros están diseñadas para acompañar al usuario antes, durante y después del viaje y permitirle, además, compartir en redes sociales, consultar y comparar opciones.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR:

CONVENIO MARCO: Perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos.

CATEGORÍA: Proyecto.

El Servicio Nacional de Turismo requiere contratar los servicios necesarios para correcta implementación de **"APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019"** a través del Convenio Marco de "Perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos", categoría "Proyecto".

La categoría "Proyecto" del Convenio Marco de "Perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos" considera aquellos desarrollos de software de acuerdo a lo diseñado y planificado por la entidad compradora a partir de la toma de requerimientos. Los proyectos consideran levantamiento de requerimientos específicos, creación de códigos fuentes, interfaces finales, integración e implantación del sistema junto al testeo del software a desarrollar, siguiendo por completo los lineamientos impuestos en el diseño y en consideración siempre a los requisitos funcionales y no funcionales especificados.

La adquisición de proyectos considera la contratación de uno o más perfiles, independiente de la subcategoría a la que pertenezca, y de los traslados requeridos.

2.1. OBJETIVOS:





CHILE LO
HACEMOS
TODOS

2.1.1. General:

Desarrollar una aplicación móvil (App) – posible de operar en iOS y Android- que integre canales de información turística, y proveedores de servicios turísticos con los diferentes destinos del país, mejore la experiencia personal de cada visitante y recopile diferentes métricas que puedan usarse a futuro para la mejora continua del producto y para la toma de decisiones estratégica para el fomento del turismo.

2.1.2. Específicos:

- Diseño e implementación de una aplicación móvil de turismo para público nacional e internacional, en al menos 3 idiomas (español, inglés y portugués).
- Desarrollo e implementación de un robot de autoatención mediante inteligencia artificial.
- Generación de integración de uso de app con redes wifi públicas y privadas.
- Desarrollo de un sistema de reportes a nivel agregado según uso de aplicación.

2.2. TAREAS Y ACTIVIDADES ESPERADAS:

2.2.1. Levantamiento de requerimientos:

Dentro de esta etapa, se requiere que el oferente realice el levantamiento completo de las necesidades que se desean implementar. No obstante, esta etapa tiene la posibilidad de iterar en aquellas observaciones y/o requerimientos que el equipo de SERNATUR y/o de la Subsecretaría de Turismo contemple que no han sido cubiertos, con la posibilidad de añadir nuevos requerimientos según información levantada en el proceso de iteración. Junto con ello, se deben contemplar las siguientes consideraciones y requerimientos:

- Captar por parte del oferente adjudicado las necesidades a implementar por el equipo SERNATUR/Subsecretaría de Turismo. Definir las necesidades requeridas con posibilidad de evolución ante posibles mejoras.
- Definir las secciones y/u opciones que tendrá la aplicación sobre la base de las propuestas del equipo de SERNATUR / Subsecretaría de Turismo.
- Definir requerimientos de propuestas de innovación por parte del oferente.
- Definir requerimientos de propuestas de mejoramiento del funcionamiento por parte del oferente, considerando el uso sin conexión 3G, 4G, etc.
- Generación de alianzas a través de convenios, contratos u otros, que hagan disponibles redes wifi de alta velocidad que permita descargar la App y usarla de forma gratuita en al menos 5 lugares turísticos de interés (se entenderá por redes wifi de alta velocidad un mínimo de 25 Mbps por conexión). Los lugares turísticos de interés propuestos deben ser coherentes con el listado de atractivos turísticos del Catastro de Atractivos turísticos de Sernatur y ser validado por la contraparte técnica.
- Definir las mejores y más idóneas secciones que pueda tener la aplicación, previa aprobación de la contraparte técnica.
- Definir y lograr el mejor diseño para la aplicación, en base a metodología Design Thinking.
- Levantamiento de contenidos turísticos para alimentar la aplicación, considerando al menos ítems como: ciudad, atractivos turísticos servicios turísticos, mapas, audioguías, entre otros.
- Incorporar robot interactivo que mediante inteligencia artificial pueda responder preguntas frecuentes de los turistas 24/7, contemplando analíticas disponibles con KPIs relevantes para entender a los turistas.
- Asignación de ejecutivo/entrenador de “bot” para cada cliente.
- Incorporación de dashboard para la autoadministración de contenido acorde a los requerimientos técnicos de la infraestructura de SERNATUR por parte de la Unidad Informática: lenguaje dinámico, base de datos relacional entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR.
- Definir los requerimientos del Administrador de Contenidos de la aplicación móvil en base a los requerimientos de administración de uso y de contenidos: mantenedor de usuarios,

mantenedor de perfiles, mantenedor de secciones de la aplicación móvil entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR.

- Definir los requerimientos No Funcionales para establecer los lineamientos base de funcionamiento de la aplicación: arquitectura de software, servicios requeridos, lineamientos base del diseño, estándares de desarrollo. Dentro de los Requerimientos No Funcionales, se deja establecido que debe ser en lenguaje nativo propio de la plataforma (Android, IOS).
- Definir propuestas gráficas en base a los requerimientos de diseño.
- La App deberá permitir generar reportes, a través del uso de redes wifi, con información a nivel agregado respecto al perfilamiento de los visitantes.
- Definir los requerimientos necesarios para asegurar la mantención y el funcionamiento de la App con posterioridad a su implementación, específicamente en aspectos relacionados con la correcta operatividad del "bot", acceso a las 5 redes wifi privadas, y generación de reportes e insights provenientes de las fuentes de captura de datos.
- Detallar las características del servicio de actualización de la plataforma para asegurar la correcta mantención de sus funcionalidades en ambos sistemas operativos (Ios y Android).

2.2.2. Análisis y diseño:

Dentro de esta etapa se debe realizar la propuesta de implementación sobre la base del levantamiento de requerimientos. Deben ser abordados a partir del análisis de la información a entregar por el equipo SERNATUR y el levantamiento de requerimientos, con la posibilidad, por parte del oferente, de evaluar aquellas necesidades susceptibles de mejorar para el óptimo funcionamiento. Además, se debe contemplar como mínimo abordar las siguientes sub-etapas:

- UX Research.
 - o Definición de User Personas.
 - o Creación de User Journey Map.
 - o UX Sketching.
 - o Test de usuarios de Sketchs y prototipos.
- Arquitectura de Software.
 - o Aplicación móvil.
 - o Administrador de Contenidos.
 - o Integraciones via API u otras herramientas afines
 - o Arquitectura lógica de la solución.
- Descripción de Procesos.
 - o BPMN.
 - o Casos de Uso.
- Arquitectura de Información.
 - o Mapa de Navegación.
 - o Prototipos (wireframes) funcionales.
 - o Prototipos (wireframes) visuales.
- Modelo de Datos.
 - o Diccionario de Datos.
 - o Esquema físico.
 - o Esquema relacional.

Para la propuesta y aplicación de diseño, se requiere de la aplicación de los requerimientos de diseño en cuanto a: Eficacia, Eficiencia y Satisfacción. Para cumplir con los objetivos de Usabilidad, la aplicación móvil y el Administrador de Contenido deben cumplir como mínimo las siguientes heurísticas:

- Visibilidad del estado del sistema.
- Calce entre el sistema y el mundo real.



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

- Control de usuario y libertad.
- Consistencia y estándares.
- Prevención de errores.
- Reconocimiento en vez de recordar.
- Flexibilidad y eficiencia de uso.
- Estética y diseño minimalista.
- Apoyo frente a errores.
- Ayuda y documentación.

No obstante, el oferente deberá adicionar y/o implementar sub-etapas que considere que sean necesarias en base a su experiencia y metodología de trabajo.

2.2.3. Desarrollo

La implementación de la aplicación móvil se debe hacer sobre la base de la metodología de Lean Startup a través de iteración de desarrollo en base a metodologías ágiles (como Scrum).

Lo anterior se debe traducir en que para el desarrollo del software se debe utilizar un grupo de metodologías aplicadas basadas en un ciclo iterativo, en el que las soluciones evolucionen a través de la cooperación entre los diferentes equipos involucrados. Las metodologías a aplicar deben estar focalizadas en entornos complejos con necesidad de obtener resultados de manera inmediata y donde son fundamentales los siguientes aspectos: la innovación, la productividad, la flexibilidad y la competitividad.

Se debe considerar una constante inspección del código y la adaptación de éste a través de un sistema organizado, una auto-organización y mejoras en el rendimiento del tiempo de desarrollo.

Adicional a lo anterior se deben establecer propuestas de mejoras prácticas que permitan optimizar los tiempos de entrega del software.

Para el desarrollo se debe utilizar un framework de procesos ultralivianos basado en tecnologías de desarrollo bien documentadas y no obsoletas, como por ejemplo basadas en Javascript, React, Angular u otro similar, que otorgue herramientas y funcionalidades versátiles para el proyecto. El framework utilizado debe ser ultraliviano de manera de permitir que la cabecera del proceso se mantenga pequeña de manera de asegurar el óptimo uso de recursos y tiempo con el fin de maximizar la producción.

La metodología a utilizar debe hacer uso de prácticas iterativas e incrementales que permitan adaptarse sin problemas a los cambiantes requisitos de respuesta y productividad en tiempo, facilitando así la creación de un producto que cumple con los objetivos que se solicitan en un plazo mucho menor y con una depuración de código mayor.

El oferente deberá presentar la planificación adicional para la etapa de desarrollo, no impactando en los tiempos, sin modificación y sin consideración por eventualidades por parte del oferente: renuncia de personal, falta de personal entre otros.

2.2.4. Casos de Pruebas

Se deben realizar pruebas a la aplicación móvil en las distintas plataformas: móviles Android, IOS, además del Administrador de Contenidos. Dentro de las pruebas se debe incluir al equipo SERNATUR.

Una vez probada la aplicación móvil se debe testear el funcionamiento de ésta en cada uno de los puntos de redes wifi seleccionadas, a través de opciones de descarga y usabilidad gratuita en estas zonas.

Una vez terminado el período de pruebas y de aprobación por parte del equipo del oferente, debe ser revisada y aprobada por el equipo SERNATUR / Subsecretaría de Turismo, a su vez, el oferente deberá realizar la entrega formal de las pruebas realizadas mediante un entregable "Documento de Casos de

"Prueba". El oferente debe considerar dentro de su planificación plazos de tiempo destinados a mejoras por cada etapa.

2.2.5. Puesta en marcha

La implementación debe ser realizada por el oferente, es decir, la publicación en Google Play y App Store, considerando a su vez, un período piloto para el monitoreo de posibles errores en producción.

2.2.6. Capacitación

El oferente deberá capacitar al equipo SERNATUR en el uso de la aplicación móvil y administrador de contenidos, definiendo los siguientes perfiles como público objetivo:

- Usuario necesario de uso de la aplicación móvil.
- Administrador del administrador de contenidos.
- Editor del administrador de contenidos.
- Editor del administrador del asistente virtual.
- Panel de auto-administración de contenido.

La capacitación debe considerar el calce entre el mundo real y las situaciones ordinarias en el uso de la aplicación, considerando eficiencia en la administración.

2.2.7. Mantenciones mensuales

El oferente deberá considerar en su propuesta actualizaciones mensuales en la edición, carga de contenidos y respuestas automáticas del asistente virtual. Así como también entrega de insights y reportería.

Además, la oferta deberá considerar actualizaciones del servicio y plataforma, reportes de uso de la red wifi privada y desempeño de anuncios, y mejoras en el soporte operativo.

2.3. CONTENIDOS DE LA OFERTA TÉCNICA

La propuesta técnica deberá incorporar los siguientes aspectos:

2.3.1. METODOLOGÍA

El oferente deberá presentar la metodología para la ejecución del contrato en el formato que se encuentra en el **Anexo N° 5**. En este Anexo se deberá explicitar claramente, los siguientes aspectos:

- Objetivos del proyecto
- Metodología para llevar a cabo cada una de las tareas y actividades para obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.
- Problemas que se están tratando y su importancia, y explicar el enfoque técnico que se propone adoptar para tratarlos.
- Compatibilidad de la metodología con el enfoque técnico propuesto.
- Mecanismos e instrumentos de medición y establecer a priori las métricas e indicadores que serán utilizados Mecanismos e instrumentos de medición y establecer a priori las métricas e indicadores que serán utilizados, así como las fuentes de información que utilizará.

2.3.2. PLAN DE TRABAJO

El oferente deberá presentar el plan de trabajo en el formato que se encuentra en el **Anexo N° 6**. En este Anexo se deberá explicitar claramente, los siguientes aspectos:





CHILE LO
HACEMOS
TODOS

8

Proponer las tareas y actividades principales del trabajo, su contenido y duración en horas efectivas correspondientes, fases y relaciones entre sí, etapas -incluyendo las aprobaciones provisionales del Contratante-, y las fechas de entrega de los informes, según plazos contemplados en el punto 7 de la presente Intención de Compra.

El plan de trabajo propuesto deberá ser consistente con el enfoque técnico y la metodología, demostrando una comprensión de los requerimientos técnicos señalados en la presente Intención de Compra y habilidad para traducirlos en un plan de trabajo factible. Se deberá incluir tanto una planificación acorde de cada una de las tareas a realizar, identificando a los responsables asignados a cada una de ellas -y explicitando si corresponden a subcontrataciones, horas de ayudante o de equipo técnico-, como una lista de los documentos finales, incluyendo informes, que deberán ser presentadas como producto final (Anexo N° 6).

2.3.3. CARTA GANTT

El oferente deberá presentar una carta gantt en el formato que se encuentra en el **Anexo N° 7**.

En este anexo se deberá presentar la calendarización consistente con cada una de las tareas y actividades en el Plan de Trabajo conservando el nivel de detalle y desagregación de éste. Dicho esquema debe identificar claramente la fecha de inicio y término (en semanas), responsables de tareas y actividades del Plan. Asimismo, debe incorporar tiempo de entrega de productos, informes y tiempo relacionado con correcciones.

2.3.4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo deberá estar conformado por al menos los siguientes perfiles e informarse en el **Anexo N° 8** de la presente intención de compra:

- a) Jefe de proyecto que deberá ser profesional universitario de las ciencias administrativas o de tecnologías de información, preferentemente con posgrado relacionado, y con experiencia en desarrollo de softwares bajo metodología design thinking o similar (requisito excluyente).
- b) Diseñador Gráfico
- c) Programador de Interfaz
- d) Editor de contenido
- e) Arquitecto de software
- f) Desarrollador
- g) Ingeniero de Sistemas
- h) Tester de Aplicaciones
- i) Analista de calidad

El perfil de Jefe de proyecto debe ser ejercido por una sola persona, en cambio los demás podrán ser asumidos por una sola persona en la razón máxima de 2 perfiles por profesional (cumpliendo con la idoneidad de CV).

El oferente deberá adjuntar copia simple de los títulos profesionales de cada integrante del equipo de trabajo, los que deberán ser acordes a la función a realizar.

El oferente podrá proponer además de los perfiles antes descritos (obligatorios), un equipo opcional de apoyo que, en caso de considerarse necesario, deberá informarse en el Anexo N° 8.

2.3.5. EXPERIENCIA DEL OFERENTE Y EQUIPO DE TRABAJO

Para la ejecución de este proyecto, se requiere de un oferente en desarrollo de software, con experiencia comprobable en el desarrollo de aplicaciones móviles nativas, sistemas de alta disponibilidad y escalabilidad, además del uso de Metodologías de Desarrollo de Software y/o de Proyectos (de preferencia CMMI) e implementación y conectividad con redes Wifi públicas y privadas. Adicionalmente deberá demostrar conocimiento y experiencia en la implementación de softwares de

robots interactivos basados en inteligencia artificial, así como lo en la analítica de KPI's relevantes para los requerimientos de esta intención de compra.

El oferente debe definir el cargo de cada participante del equipo consultor. Asimismo, detallar el número de horas de dedicación exclusiva al estudio, tareas designadas para cada profesional y consultores asociados que apoyarán el estudio. (Anexos N° 8 y 9).

2.3.6. PRODUCTOS ESPERADOS

i. **Etapa previa:**

Una vez seleccionado el proveedor y suscrito el acuerdo complementario correspondiente, se organizará una etapa previa de revisión de los detalles metodológicos y realización de los ajustes que sean necesarios dentro del marco de la presente intención de compra y de la propuesta adjudicada. En esta etapa previa, el oferente deberá organizar una presentación del equipo de trabajo, metodología, carta Gantt y otros aspectos a revisar, en las oficinas de Sernatur y antes de comenzar con las etapas de trabajo asociadas a los objetivos del estudio.

Como producto el oferente elaborará un acta de acuerdos y compromisos.

ii. **6.1.- Productos a entregar asociados a pago**

Se considera la elaboración de seis informes por cada una de las siguientes etapas:

Producto	Contenido
Informe 1	Deberá dar cuenta de las tareas y actividades mínimas esperadas 1. Levantamiento de requerimiento
Informe 2	Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas 2. Análisis y Diseño
Informe 3	Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades 3. Desarrollo incorporando Diccionario de Datos y Códigos Fuentes
Informe 4	Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas 4. Casos de Pruebas
Informe 5	Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas 5. Puesta en marcha y 6 Capacitación , incorporando Manual de Uso e Instalación
5 informes mensuales por servicio de mantención mensual	Actualizaciones en la edición, carga de contenidos y respuestas automáticas del asistente virtual. Entrega de insights y reporteria. Actualizaciones del servicio y plataforma. Reportes de uso de la red wifi privada y desempeño de anuncios. Mejoras en el soporte operativo.

Los informes deberán incorporar las minutas de las reuniones efectuadas durante el proceso con la contraparte técnica, indicando: número de reunión, fecha, nombre de los participantes, objetivo de la reunión, temas tratados y discutidos. Además de los registros del desarrollo de la etapa (fotografías, lista de asistencia, actas de participación, etc.).

Los informes deberán entregarse en forma impresa una copia y respaldo en formato digital, mediante CD y correo electrónico, en versión Word y PDF. Las bases de datos deben entregarse en formato digital, mediante CD y correo electrónico en formato a convenir entre las partes.





CHILE LO
HACEMOS
TODOS

3. PRESUPUESTO:

Las propuestas que se presenten no podrán exceder la suma de \$95.239.000 ni podrán ser inferiores a la suma de \$85.000.000 , impuestos incluidos, si los hubiere.

En los montos anteriormente señalados, los oferentes deben considerar los montos fijos, montos variables, impuestos y todos los demás costos asociados a la entrega del servicio, el que en su totalidad con todos sus gastos incluidos no puede superar ese monto.

4. ETAPAS DEL PROCESO DE GRAN COMPRA:

Hito	Plazo en días
Publicación del llamado	10 días hábiles desde la publicación de la Gran Compra en el portal Mercado Público.
Inicio de Consultas	Desde la fecha y hora de publicación de la Gran Compra en el portal Mercado Público. Las consultas deben ser enviadas al correo electrónico csasso@sernatur.cl con copia a jvega@sernatur.cl .
Final de Consultas	4 días hábiles contados desde la fecha de inicio de consultas.
Publicación de Respuestas y Aclaraciones	El Servicio Nacional de Turismo responderá todas las consultas el 6° (sexto) día hábil de publicada la Gran Compra en el portal Mercado Público, mediante la publicación de un documento en el portal www.mercadopublico.cl , como anexo de la evaluación, que contendrá las preguntas recibidas y las respuestas correspondientes.
Cierre Recepción Ofertas	El proveedor deberá ingresar su propuesta hasta el 10° (décimo) día hábil después de publicada la gran compra en el portal, hasta las 23:59 horas. Dicho ingreso deberá realizarse a través del portal www.mercadopublico.cl . Si, por causas no imputables a Sernatur, no se puede cumplir con la fecha anterior, este Servicio informará oportunamente, mediante la publicación de un documento en el portal www.mercadopublico.cl , la nueva fecha para la selección del proveedor.
Acto de Apertura Técnica y Económica	11 días hábiles contados desde la fecha de la publicación del llamado en el Portal, desde las 00:00 horas.

4

Evaluación y Adjudicación	<p>Tras la evaluación de cada una de las propuestas, se seleccionará al oferente que obtenga el mayor puntaje al momento de aplicar los criterios de evaluación definidos para la Gran Compra N° 45-611</p> <p>Sernatur tendrá como plazo máximo 10 días hábiles contados desde la fecha de cierre de recepción de oferta para notificar a través del sistema de información la resolución que selecciona la oferta y el oferente a contratar.</p> <p>La resolución que selecciona la oferta se notificará por medio de su publicación en el Portal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de Compras Públicas, es decir, se entenderá realizada, luego de transcurridas 24 horas desde que se publique la resolución en el sistema de información.</p>
Plazo estimado para la firma del Acuerdo Complementario	<p>13 días hábiles contados desde la fecha en que se encuentre realizada la notificación de selección de la oferta a través del sistema de información.</p>

5. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación de las ofertas se hará sobre la base de los siguientes criterios de evaluación:

Criterios	Ponderación
Experiencia en proyectos	40%
Niveles de Servicio	30%
Precio	25%
Cumplimiento de Requisitos Formales de Presentación de Oferta	5%

Los puntajes obtenidos en los criterios mencionados anteriormente serán ponderados por su porcentaje correspondiente y luego serán sumados entre sí para la obtención del puntaje final, esto es: 40% Experiencia en proyectos, 30% Niveles de Servicio, 25% Precio y 5% Cumplimiento de Requisitos Formales de Presentación de la oferta.

A continuación, se detallan cada uno de los criterios de evaluación:

a) Criterio: Experiencia en proyectos 40%

Se evaluará a cada oferente según la cantidad de proyectos de desarrollo de Aplicaciones Móviles Nativas, sistemas de alta disponibilidad y escalabilidad, uso de Metodologías de Desarrollo de Software y/o de Proyectos (de preferencia CMMI) e implementación y conectividad con redes Wifi públicas y privadas. Adicionalmente deberá acreditar su participación en proyectos ligados a la implementación de softwares de robots interactivos basados en inteligencia artificial, así como lo en la definición y analítica de KPI's relevantes.

Deberá adjuntar a su oferta los correspondientes certificados de implementación satisfactoria firmados por los clientes, de acuerdo al formato adjunto como anexo N° 3.





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Se establece que el cálculo de la cantidad de proyectos se realizará de acuerdo a lo declarado y a la cantidad de certificados entregados.

Nº de Proyectos	Puntaje
No indica cantidad, o no adjunta certificados de implementación satisfactoria	0 puntos
1-3	25 puntos
4-7	50 puntos
8 -12	75 puntos
Más de 12	100 puntos

Para la evaluación de este criterio, sólo se considerarán válidos los certificados por servicios de implementación satisfactoria de proyectos de desarrollo de aplicaciones móviles nativas, sistemas de alta disponibilidad y escalabilidad, uso de Metodologías de Desarrollo y/o de Proyectos (de preferencia CMMI) e implementación y conectividad con redes Wifi públicas y privadas. Asimismo, se considerarán válidos los certificados correspondientes a proyectos ligados a la implementación de softwares de robots interactivos basados en inteligencia artificial, además de la definición y analítica de KPI's relevantes.

SERNATUR se reserva el derecho de solicitar que al proveedor documentos relativos a los proyectos presentados para evaluar la pertinencia del proyecto a contabilizar, tales como Carta Gantt, objetivo del proyecto, casos de uso, etc., y medios de verificación tales como órdenes de compra o facturas, si así lo considera necesario.

b) Criterio: Niveles de Servicio 30%

Se evaluará a cada oferente según los tiempos de respuesta ofertados para cada uno de los niveles de servicio establecidos: SLA 1era respuesta, SLA On-Site y Garantía.

- i. **SLA de 1era Respuesta:** Tiempo de respuesta máximo en horas hábiles que demora el oferente en tomar conocimiento respecto al requerimiento de servicios actualmente prestado o bien de servicios de garantías de software. Se entenderá por hora hábil de 9:30 a 17:30 de lunes a viernes sin considerar festivos.

La asignación de puntaje será la siguiente:

Tiempo	Puntaje
Hasta 3 horas	100 puntos
Más de 3 y hasta 8 horas	75 puntos
Más de 8 y hasta 16 horas	50 puntos
Más de 16 y hasta 24 horas	25 puntos
Mayor a 24 horas	0 puntos

- ii. **SLA On-Site:** Tiempo de respuesta máximo en días hábiles en que el proveedor da respuesta efectiva al requerimiento informado (cambio de persona asignada y/o inicio de programa de mantención y/o garantía de software) contado desde la entrega de la primera respuesta a la

información de requerimiento. Se entenderá por día hábil de lunes a viernes sin considerar festivos.

La asignación de puntaje será la siguiente:

Tiempo	Puntaje
Hasta 1 día hábil	100 puntos
Más de 1 y hasta 3 días hábiles	70 puntos
Más de 3 y hasta 5 días hábiles	40 puntos
Más de 5 días hábiles	0 puntos

iii. **Garantía de Software:** Número de meses en que el desarrollo software será reparado sin costo por el oferente seleccionado ante fallas del software original o sus reparaciones posteriores a la implementación, de acuerdo al requerimiento final del desarrollo puesto en producción.

La asignación de puntaje será la siguiente:

Tiempo	Puntaje
Más de 3 y hasta 6 Meses	40 puntos
Más de 6 y hasta 9 Meses	70 puntos
Más de 9 meses	100 puntos

Se establece que el periodo de garantía mínima para todo desarrollo de software será de 3 meses, por tanto, **si el proveedor declara entregar menos de 3 meses de garantía será descartado del proceso de evaluación.**

El puntaje final para este criterio será asignado de acuerdo a la siguiente fórmula:

Puntaje Niveles de Servicio = Puntaje SLA de Respuesta x 0,2 + Puntaje SLA On-Site x 0,5 + Puntaje Garantía de Software x 0,3

c) **Criterio: Precio 25%**

Se evaluará a cada oferente según el precio ofertado. El puntaje asignado estará dado por el siguiente polinomio:

Puntaje Precio Oferente= 100 - (0,5*(Valor Tarifa Oferente - valor Tarifa Mínima)/Valor Tarifa Oferente)*100)

Los oferentes deben llenar su propuesta en el anexo N° 4 adjunto en la presente intención de compra.

d) **Cumplimiento de Requisitos Formales de Presentación de Oferta (5%)**

Puntaje:

- Cumple con los requisitos de presentación de Oferta: 100 puntos
- No Cumple con los requisitos de presentación de Oferta: 0 puntos

El oferente que presente su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de la misma y acompañando todos los antecedentes requeridos, hasta antes del cierre de presentación de





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

14

las ofertas, 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, en virtud del artículo 40, inciso 2º, del reglamento de la Ley N° 19.886, dentro del plazo definido para acompañar dichos antecedentes, obtendrá 0 puntos en este criterio.

6.5 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE EMPATES:

En caso de que dos o más ofertas tengan igual puntaje final, la Comisión dirimirá el empate de acuerdo a los siguientes criterios, en estricto orden de aplicación:

- 1) Se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación de Experiencia en proyectos
- 2) Si persiste la igualdad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación del criterio de evaluación "Niveles de servicio".
- 3) Si persiste la igualdad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación del criterio de evaluación "Precio".

Si persistiere la igualdad, será la Directora Nacional de Turismo quien dirimirá el empate fundadamente, de acuerdo con los objetivos y servicios establecidos y/o solicitados en esta intención de compra. Los fundamentos del desempate se expresarán en el acta de evaluación de las ofertas.

6. COMISIÓN EVALUADORA

La evaluación de los antecedentes se efectuará por una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo la "Comisión", integrada por los siguientes funcionarios:

- 1) Emma Ortega Martínez, Subdirectora de Marketing del Servicio Nacional de Turismo.
- 2) Cristian Sasso Rodríguez, Encargado de Contenido y Canales Digitales de la Subdirección de Marketing del Servicio Nacional de Turismo.
- 3) Gisela Hormazábal Flores, abogada de Fiscalía del Servicio Nacional de Turismo.
- 4) Humberto Crestuzo Manuello, Jefe de Gabinete del Servicio Nacional de Turismo.
- 5) Cristóbal Forttes, Jefe División de Fomento e Inversión de la Subsecretaría de Turismo.

En el caso de que la Comisión sea integrada por un subrogante o reemplazante, deberá quedar constancia de ello en el acta de evaluación de las ofertas, señalando a quien subroga o reemplaza e individualizando su nombre y cargo.

La evaluación de las propuestas es un proceso competitivo entre los proponentes y para su selección la Comisión en primer término, constatará la existencia de los antecedentes generales de cada una de las ofertas y luego evaluará el costo de la oferta económica y la calidad técnica de la oferta que se haya exigido, asignando los puntajes para cada criterio de evaluación de acuerdo a la escala establecida en la presente intención de compra; justificando en cada caso, las razones tenidas a la vista para asignar dicho puntaje; y estableciendo el puntaje final de cada oferente, de acuerdo al procedimiento, criterios de evaluación y ponderaciones definidas en esta intención de compra.

El proceso de evaluación tendrá el carácter de confidencial durante su realización. La información relativa a la evaluación final de las propuestas y las recomendaciones sobre la selección del proveedor será de carácter reservada, y no se dará a conocer a los oferentes que presentaron propuestas, ni a otras personas que no hubieren tenido participación oficial en el proceso, sino hasta que se haya notificado la selección de proveedor del acuerdo complementario.

Durante el período de evaluación, los oferentes sólo podrán mantener contacto con SERNATUR para los efectos de la misma, tales como la solicitud de aclaraciones, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras o pruebas o visitas a terreno que ésta pudiese requerir durante la evaluación y que hubiesen sido previstas en la presente intención de compra, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

(Handwritten mark)

Con respecto a las aclaraciones, si la Comisión lo estima pertinente podrá solicitar a algún oferente, por escrito a través del Portal, precisiones sobre aspectos de su oferta, con el objeto de salvar errores u omisiones formales. Las aclaraciones solicitadas y las respuestas otorgadas por el proveedor pasarán a formar parte integrante de su oferta y de los antecedentes del acuerdo complementario, en caso de ser seleccionado. En todo caso, tanto la solicitud de aclaraciones, como las respuestas del oferente, no podrán referirse a puntos que alteren elementos esenciales de la propuesta, ni vulnerar el principio de igualdad de los oferentes.

El Servicio además, permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes 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 y el período de evaluación. En el caso que la Comisión ejerza esta facultad, la solicitud deberá realizarse a todos los oferentes que hayan omitido algún antecedente, para no vulnerar el principio de igualdad de los oferentes. En este caso se aplicará lo indicado en el criterio de evaluación "Cumplimiento de requisitos formales de presentación de ofertas".

Las aclaraciones y la presentación de antecedentes omitidos se realizarán vía correo electrónico, a más tardar dentro del segundo día hábil siguiente a su solicitud, lo que deberá ser informado en el acta de evaluación de ofertas por la Comisión.

No serán motivo de aclaración los documentos ilegibles, archivos corruptos (vacíos, con errores de lectura, incompletos, etc.). En estos casos se solicitará a la Unidad de TI de Serenatur que verifique esta situación a través del pantallazo correspondiente.

Transcurrido el plazo otorgado por el Servicio sin que el participante u oferente subsane las omisiones señaladas, se procederá a evaluar la oferta sólo con los antecedentes que se tengan a la vista, pudiendo el Servicio interpretar los antecedentes según lo estime pertinente.

Acta de evaluación de las ofertas:

De la evaluación resultante, se elaborará un acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha acta dará cuenta de la conformación de la Comisión Evaluadora, de los criterios de evaluación de las ofertas y sus ponderadores, de las ofertas que deban declararse inadmisibles y las causales de la inadmisibilidad, proposición de declarar desierta la Gran Compra cuando no se presentaren ofertas e indicará a qué proponente se sugiere seleccionar, o, en su caso, se pondrá declarar desierta el proceso. En caso de que corresponda, también se deberá dejar constancia en el acta de evaluación de las ofertas, que propuestas no fueron evaluadas por encontrarse fuera de bases o por ser declaradas inadmisibles señalando las razones de la inadmisibilidad.

La Comisión podrá declarar fundadamente inadmisibles cualquier oferta conforme a lo siguiente:

1. Que el proponente se encuentre afectado por alguna de las prohibiciones o exclusiones legales;
2. Que la oferta no haya sido entregada conforme a lo exigido en esta intención de compra;
3. Que la oferta económica exceda el presupuesto máximo o mínimo señalado;
4. Que la oferta económica presente inconsistencias entre lo ofertado en el Sistema de Información y lo informado por el proponente en el respectivo Anexo económico;
5. Que la propuesta esté sujeta a restricciones y condiciones diferentes a las indicadas en esta intención de compra;
6. Que la oferta carezca de elementos esenciales para ser evaluada y/o incumpla algún requisito sustantivo de esta intención de compra;
7. Que el oferente presente antecedentes falsos.

Asimismo, esta intención de compra podrá declararse desierta por los siguientes motivos:





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

16

1. Errores insubsanables generados al momento de crearse el proceso de gran compra en el Sistema de Información, que impiden seleccionar conforme a lo previsto en esta intención de compra.
2. Si no se presentan ofertas.
3. Si las ofertas presentadas fueran declaradas inadmisibles o no resultan satisfactorias de acuerdo a las exigencias y criterios de evaluación establecidos en la presente intención de compra y conforme a lo informado por la Comisión Evaluadora.
4. Por no ser ninguna oferta conveniente a los intereses de la institución o no presentarse oferentes, lo que deberá constar en la correspondiente resolución.

Selección del oferente:

En este proceso de Gran Compra se seleccionará la oferta más conveniente a los intereses de la institución y que obtenga mayor puntaje ponderado, de acuerdo con los criterios de evaluación indicados precedentemente. Si esta nota final ponderada fuere inferior a 60 puntos, SERNATUR podrá declarar desierto el proceso de Gran Compra por no haberse presentado ofertas que sean convenientes a los intereses de la institución.

Asimismo, en caso que el proceso de evaluación deba realizarse sobre una sola oferta, el puntaje mínimo para seleccionar la oferta será de 65 puntos.

7. ACUERDO COMPLEMENTARIO, PLAZO DE VIGENCIA Y EJECUCIÓN:

Una vez seleccionada la oferta se suscribirá un acuerdo complementario con el proveedor seleccionado en el plazo establecido en el cuadro de etapas del proceso de gran compra del numeral 5 del presente documento, el cual indicará características de la contratación, vigencia del acuerdo complementario, precio, estados de pagos, garantías de fiel cumplimiento de la contratación, servicios contratados, entre otros.

La relación contractual se entenderá perfeccionada una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el acuerdo complementario suscrito al efecto, emitida la orden de compra y aceptada por el proveedor seleccionado. Esta relación contractual se regirá por las Bases de licitación del convenio marco vigente "Perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos", ID 2239-3-LP15, por lo indicado en esta intención de compra y en la oferta presentada por el proveedor en el proceso de gran compra.

Previo a la suscripción del Acuerdo Complementario, el proveedor seleccionado deberá firmar una declaración jurada simple, la que se adjunta en la parte final de la presente intención de compra, en la que acreditará que no se encuentra en ninguna de las inhabilidades contempladas en los incisos 1° y 6° del artículo 4° de la Ley N° 19.886.

El acuerdo complementario entrará en vigencia desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo (resolución) que lo apruebe y **tendrá una duración de 334 días**, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en esta intención de compra y en el acuerdo complementario.

El plazo de ejecución y/o entrega de los servicios y productos contratados será de **334 días**, contados desde la entrada en vigencia del acuerdo complementario respectivo sin perjuicio de que por razones de buen servicio, éstos inicien antes de la total tramitación del referido acuerdo, o las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en esta intención de compra y en el acuerdo complementario. En ningún caso este plazo podrá exceder el plazo de vigencia del acuerdo.

8. CONTRAPARTES TÉCNICAS DEL ACUERDO COMPLEMENTARIO:

Actuará como Contraparte Técnica del contratado su representante legal u otra persona que sea designada por él y que lo haya informado a SERNATUR, quien será el interlocutor válido ante la

Contraparte Técnica del Servicio. Cualquier cambio propuesto por el contratado de su Contraparte Técnica una vez que ésta haya sido designada, deberá ser aprobado previamente por la Contraparte Técnica del Servicio.

La función de contraparte técnica de este Servicio será ejercida por el profesional Cristian Sasso Rodríguez, Encargado de Contenido y Canales Digitales de la Subdirección de Marketing de SERNATUR o por quien lo subrogue o reemplacen, o designe en su reemplazo la Subdirectora de Marketing de SERNATUR.

La Contraparte Técnica del Servicio estará facultada para efectuar la supervisión, evaluación y fiscalización de las obligaciones contraídas por el oferente contratado, velando por el estricto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el convenio marco de Perfiles para el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Informáticos, ID 2239-3-LP15, sus aclaraciones, si las hubiere, en la presente intención de compra, en el acuerdo complementario respectivo y en la oferta del proveedor contratado.

Las funciones de la contraparte técnica incluirán:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de la gran compra y de los plazos acordados para la entrega de los productos.
2. Colaborar y asistir al contratado en el ámbito de sus competencias.
3. Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
4. Aprobar a través de un recibo conforme los productos o servicios entregados por el contratado, así como los informes y las fases de trabajo cumplidas por él.
5. Supervisar el desarrollo de los servicios adjudicados, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos de los mismos y de los plazos acordados.
6. Autorizar por escrito las adecuaciones de los espacios que resultaron adjudicado y atender situaciones coyunturales o emergentes no consideradas.
7. Informar si el adjudicatario se ajustó a las especificaciones técnicas solicitadas, especialmente en cuanto a la calidad de los bienes y servicios y la oportunidad en que éstos se ejecutaron.
8. Certificar la conformidad de los servicios ejecutados y los materiales utilizados en el evento, para efectos de autorizar el pago.
9. Autorizar los pagos programados según se haya estipulado.
10. Informar sobre la procedencia de la ejecución de garantías y aplicación de las sanciones previstas en el presente instrumento y en el respectivo acuerdo complementario.

9. CONDICIÓN Y FORMA DE PAGO:

El valor total a pagar por lo servicios contratados será el valor de la oferta adjudicada.

Los pagos, hasta la puesta en marcha de la aplicación y la ejecución de las capacitaciones, se efectuarán en **5 cuotas iguales**, previa aprobación de la contraparte técnica del Servicio de los correspondientes cinco informes que se describen a continuación. Asimismo, respecto de las mantenciones, éstas se pagarán en cuotas mensuales iguales. Todo ello, conforme lo siguiente:

Producto	Contenido
Informe 1	1. Levantamiento de requerimiento Deberá dar cuenta de las tareas y actividades mínimas esperadas. Fecha de entrega informe: 30 días corridos contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo complementario.
Informe 2	2. Análisis y Diseño Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas. Fecha de entrega informe: 50 días corridos contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo complementario.
Informe 3	3. Desarrollo



	Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades. Deberá incorporar Dicionario de Datos y Códigos Fuentes. Fecha de entrega informe: 85 días corridos contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo complementario.
Informe 4	4. Casos de Pruebas Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas. Fecha de entrega informe: 110 días corridos contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo complementario.
Informe 5	5. Puesta en marcha y 6 Capacitación Deberá dar cuenta del desarrollo de las tareas y actividades mínimas, incorporando Manual de Uso e Instalación. Fecha de entrega informe: 170 días corridos contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del acuerdo complementario.
Informes mensuales por Servicio de mantención	El contratado deberá prestar servicios de mantenciones mensuales, las que se pagarán en 5 cuotas iguales , una vez finalizado cada mes en que se haya prestado el servicio de mantención, contados a partir del mes de octubre de 2019 y hasta el mes de febrero de 2020.

Los servicios prestados correspondientes a los Informes N° 1, 2, 3, 4 y 5, serán financiados con cargo al convenio de transferencia de recursos para el desarrollo de aplicación móvil, aprobado por Decreto Exento N° 7, de 29 de enero de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, siempre que dichas acciones sean ejecutadas antes del 29 de noviembre de 2019 (plazo de ejecución del convenio), por un monto máximo y total de \$70.000.000 (setenta millones de pesos), impuestos incluidos si los hubiere. Las acciones y/o actividades que se ejecuten con posterioridad a esa fecha, serán pagadas con cargo al presupuesto del Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a lo dispuesto en Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 230 de 11 de marzo de 2019, emitido por el Encargado de la Sub Unidad de Presupuesto de la Subdirección Administrativa de este Servicio.

Los informes deberán incorporar las minutas de las reuniones efectuadas durante el proceso con la contraparte técnica, indicando: número de reunión, fecha, nombre de los participantes, objetivo de la reunión, temas tratados y discutidos. Además de los registros del desarrollo de la etapa (fotografías, lista de asistencia, actas de participación, etc.).

Los informes deberán entregarse en forma impresa una copia y respaldó en formato digital, mediante CD y correo electrónico, en versión Word y PDF. Las bases de datos deben entregarse en formato digital, mediante CD y correo electrónico en formato a convenir entre las partes.

Los pagos se realizarán previa aprobación de la contraparte técnica del Servicio, tanto de la prestación realizada como de la factura o boleta correspondiente a más tardar dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción conforme de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

Para estos efectos las facturas o boletas deberán ser emitidas a nombre de Sernatur, RUT N° 60.704.000-1, de giro "Administración Pública" y ser entregadas o enviadas a las oficinas de Sernatur Nivel Central ubicadas en Avenida Providencia 1550, comuna de Providencia, tanto las copias físicas, como la digital, o bien de forma electrónica al correo electrónico abastecimiento@sernatur.cl.

El precio convenido en el acuerdo complementario no estará afecto al pago de reajustes ni intereses.

Los pagos en todo caso estarán sujetos al cumplimiento de las condiciones de existir disponibilidad presupuestaria de recursos para ello, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos para el Sector Público del año respectivo y en el Convenio de Transferencia de recursos suscrito entre la Subsecretaría de Turismo y Sernatur.

Al momento de contratar, el oferente seleccionado deberá tener al día el pago de las remuneraciones y cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Para acreditar el cumplimiento de esta obligación, el adjudicatario deberá presentar los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de esta obligación al

momento de suscribir el acuerdo complementario y en cada estado de pago junto con la documentación requerida para proceder a él.

En caso de que el adjudicatario registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del acuerdo complementario licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del acuerdo complementario, con un máximo de 334 días. El adjudicatario contratado deberá proceder a dichos pagos y presentar los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de esta obligación en el estado de pago correspondiente. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario contratado dará derecho a dar por terminado el respectivo acuerdo complementario y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento y/o de anticipo si se hubieren entregado, pudiendo llamarse a una nueva licitación en el que el adjudicatario referido no podrá participar.

Si el adjudicatario subcontratare parcialmente algunas labores del mismo, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con los requisitos señalados en esta cláusula (Presentación de declaración jurada o pago de saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años).

6. **GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE ACUERDO COMPLEMENTARIO:**

Para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el acuerdo complementario, y en general de la gran compra Nº 45.611 y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante, en conformidad al artículo 11º de la Ley de Compras Públicas, y de las multas que se impusieren, el proveedor contratado deberá entregar, como condición previa para la suscripción del acuerdo complementario cualquier documento que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, el que deberá tener carácter irrevocable y ser pagadero a la vista, tomado en un banco comercial o institución habilitada con oficinas en la Región Metropolitana, a nombre del "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. Nº 60.704.000-1, por un monto equivalente al 5% del valor total bruto de su oferta (valor del acuerdo complementario), a nombre de "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. Nº 60.704.000-1, debiendo expresarse el monto en pesos chilenos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: "**Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del acuerdo complementario Gran Compra 45.611**", si correspondiere.

Si el instrumento a presentar solo puede ser emitido en UF, debe indicarse en un anexo o en "condiciones generales", su conversión a pesos chilenos al día de la emisión del documento, el que debe ser equivalente en pesos al monto señalado en el párrafo anterior.

La vigencia de la garantía deberá comprender el plazo total del acuerdo complementario, más 100 días corridos, y deberá ser entregada físicamente, o bien enviada por correo certificado y recibido en Av. Providencia 1550, Providencia en la ciudad de Santiago desde las 08.00 hasta las 14.00 hrs. dentro de los 5 días hábiles posteriores a la realización de la notificación de la resolución de Sernatur que selecciona la oferta, a través de su publicación en el sistema de información, según lo señalado en el cuadro de etapas del proceso de la gran compra de la letra e) del presente documento.

La garantía será devuelta una vez vencido su plazo de vigencia o cuando se haya cumplido la totalidad de las obligaciones establecidas en la presente intención de compra y acuerdo complementario, previo informe escrito, emitido por la Contraparte Técnica, donde señale su total conformidad con el cumplimiento de estas obligaciones y solicite expresamente la devolución de la garantía antes de su fecha de vencimiento.

7. **MULTAS Y SANCIONES**

Las causales de multas que a continuación se señalan:



a) **SLA de 1era Respuesta:** Sernatur cobrará al Adjudicatario el pago de multas por el retraso en la primera respuesta de toma de conocimiento respecto a un requerimiento de servicios actualmente prestado o bien de servicios de garantías de software, de acuerdo a sus condiciones comerciales vigentes.

Las multas se aplicarán por un monto de 0,5 UF por cada hora hábil de atraso, con un tope de 10% del valor neto, respecto del pago que corresponda.

b) **SLA Onsite:** Sernatur cobrará al Adjudicatario el pago de multas por el retraso de la respuesta efectiva al requerimiento informado (cambio de persona asignada y/o inicio de programa de mantención y/o garantía de software) contado desde la entrega de la primera respuesta a la información de requerimiento, de acuerdo a sus condiciones comerciales vigentes.

Las multas se aplicarán por un monto de 5 UF por cada día hábil de atraso, con un tope de 10% del valor neto, respecto del pago que corresponda.

c) **Garantía:** Sernatur cobrará al Adjudicatario el pago de una multa de 20% del total del acuerdo complementario por la no reparación de fallas del software original o sus reparaciones posteriores a la implementación, de acuerdo a sus condiciones comerciales vigentes.

d) **Incumplimiento de Hitos:** Sernatur cobrará al Adjudicatario el pago de multas por el incumplimiento de hitos. Se puede entender como hito la finalización de una tarea o proceso, la entrega de un reporte, entregas de códigos, término de una funcionalidad del desarrollo (en caso que éste sea desarrollado por fase), implementación de sistema, entre otros.

Las multas se aplicarán por un monto de 1% por día de retraso respecto del pago del hito comprometido, con un tope de un 10%. Si el incumplimiento corresponde al hito final del proyecto el tope de la multa podrá ser el 20% del pago del último hito.

a) **Calidad:** Sernatur cobrará al Adjudicatario el pago de una multa del 20% del último pago, en caso de que el software desarrollado no cumpla con el 100% de los requerimientos funcionales definidos en el alcance de proyecto.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de Sernatur de recurrir a los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer valer la responsabilidad del contrato incumplidor.

1.2.1 Procedimiento para aplicación de multas

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas por parte de la Entidad o del funcionario responsable, éste le notificará al adjudicatario, personalmente o por carta certificada, indicando la infracción cometida, los hechos que la constituyen y el monto de la multa. A contar de la notificación de la comunicación precedente, el adjudicatario tendrá un plazo de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes.

Vencido el plazo sin presentar descargos, la Entidad dictará el respectivo acto administrativo aplicando la multa.

Si el adjudicatario hubiera presentado descargos en tiempo y forma, la Entidad tendrá un plazo de hasta treinta días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, lo que se determinará mediante acto administrativo que se notificará al adjudicatario, personalmente o por carta certificada.

Las notificaciones por carta certificada se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de Correos que corresponda.

A

Contra la resolución que aplique la multa respectiva procederán los recursos establecidos en la Ley 19.880, Ley de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

12.2 Cobro de la multa

La multa producirá sus efectos una vez que se hayan resuelto los recursos pertinentes, o haya vencido el plazo de su interposición sin que se hayan presentado. Desde ese momento el adjudicatario se encontrará obligado al pago de la multa, si es que procediera.

El monto de las multas será rebajado del pago que la Entidad deba efectuar al adjudicatario en las facturas o boletas más próximas y, de no ser suficiente este monto o en caso de no existir pagos pendientes, se le cobrará directamente, debiendo ser pagada dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento.

El no pago de la multa, dentro de los plazos establecidos, faculta a la Entidad para requerir a la DCCP, la ejecución de la garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de acuerdo complementario.

Los montos percibidos por multas ingresarán al presupuesto de la respectiva Entidad que esté realizando el cobro.

12.3 Procedimiento de Reposición

El adjudicatario dispondrá del plazo de cinco días hábiles, a contar de la fecha de notificada la resolución que le impone la multa, para reponer fundadamente, acompañando todos los antecedentes pertinentes a la reposición.

El jefe superior de la respectiva Entidad o la autoridad que sea competente resolverá dentro de los 30 días hábiles siguientes, acogiendo o rechazando total o parcialmente la Reposición. Dicho acto administrativo se notificará al respectivo proveedor y al Director de la DCCP.

8. MODIFICACIONES, PRÓRROGAS, ADECUACIONES

13.1 De las prórrogas y modificaciones del acuerdo complementario.

El Servicio se reserva el derecho de prorrogar el plazo de ejecución y/o entrega de los bienes y servicios contratados y el plazo de vigencia del acuerdo complementario, siempre por motivos fundados, tales como caso fortuito, fuerza mayor, necesidad de mayor plazo para ejecutar los servicios debido a causas imprevistas y cualquier otra causa que no sea imputable al contratado. Esta prórroga deberá ser solicitada por el contratado, a través de carta formal dirigida a la Contraparte Técnica del Servicio antes del vencimiento de los plazos cuya prórroga se está solicitando, lo que será evaluado por la Contraparte Técnica del Servicio, quien podrá conceder todo o parte de la prórroga solicitada.

La prórroga del plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del acuerdo complementario que se conceda, deberá ser coherente y proporcional al tiempo que haya durado la situación, hecho o causa que le ha dado origen, la que en ningún caso podrá exceder el plazo inicial de vigencia del acuerdo complementario.

Además, las partes de común acuerdo podrán modificar el acuerdo complementario suscrito, siempre que tal modificación no influya en el objeto de la convención, ni en sus cláusulas esenciales.

Las prórrogas y toda otra modificación del acuerdo complementario deberán hacerse por escrito firmado por ambas partes y ser aprobados mediante el acto administrativo que corresponda y entrará en vigencia desde la fecha en que quede totalmente tramitado dicho acto.

Q



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

Asimismo, y a fin de mantener permanentemente caucionadas o garantizadas las obligaciones derivadas del acuerdo complementario suscrito, las multas y las obligaciones laborales y sociales para con sus trabajadores, el contratado deberá renovar la garantía de fiel, integro y oportuno cumplimiento del acuerdo complementario, si fuere procedente, y la garantía de anticipo si ésta se hubiere otorgado, extendiendo su vigencia hasta 60 días hábiles posteriores al término del nuevo plazo o prórroga concedida.

13.2 De las Adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.

Durante la ejecución del acuerdo complementario, el contratado podrá proponer adecuaciones o ajustes a los bienes y/o servicios contratados, las que serán analizadas por la Contraparte Técnica del Servicio, y de ser aceptadas por ésta, serán aprobadas mediante Resolución fundada de la Directora Nacional de Turismo. Se entenderá por adecuaciones aquellas modificaciones de menor significancia que no alteren el objeto y la finalidad principal de la intención de compra y el acuerdo complementario y que se relacionen exclusivamente con la ejecución del bien o servicio contratado, tales como: reemplazo de productos, cambio en el material de los mismos o materias primas, cambio en el orden de actividades, del Plan de Trabajo y otras de similar naturaleza cuyo cambio se encuentre debidamente justificado. En todo caso tratándose de reemplazos o incorporaciones, la Contraparte Técnica del Servicio deberá velar por la mantención de la calidad e interés de los servicios y productos contratados.

13.3 Del Presupuesto.

El Servicio se reserva el derecho, por razones de conveniencia del mismo, ordenar durante la ejecución del acuerdo complementario, aumentos (servicios adicionales) o disminuciones de los servicios contratados, que resulten imprescindibles para la ejecución del acuerdo complementario, siempre que aquella o ésta se encuentre justificada técnica y presupuestariamente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del acuerdo complementario y anticipo, si correspondiere. Las modificaciones en este sentido acordadas no podrán alterar el precio total del acuerdo complementario en más de un treinta por ciento (30%), con impuestos incluidos si los hubiere, y tales aumentos serán ejecutados en los mismos términos y condiciones previstos en estas bases.

Estas modificaciones contractuales deberán ser aprobadas por resolución fundada y el contratado estará obligado a mantener como precio máximo los precios unitarios por partida establecidos en su oferta.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La oferta, el producto del trabajo que desarrolle el contratado, sus dependientes o subcontratados, con ocasión del acuerdo complementario, tales como productos, servicios, diagnósticos, diseños, base de datos, informes, estudios y en general, toda obra que se elabore en cumplimiento del acuerdo complementario suscrito, serán de propiedad exclusiva del Servicio Nacional de Turismo, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo el contratado realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al acuerdo complementario, sin autorización previa y por escrito del Servicio.

En consecuencia, el contratado en ningún caso podrá difundir, reproducir, repartir, compartir, ceder o transferir por cualquier título que le fuere gratuito u oneroso, ni por cualquier forma o medio, total o parcialmente, ni realizar ningún acto respecto de la documentación, informes, bases de datos, productos u otra información derivada del acuerdo complementario o de la implementación del mismo que sean de propiedad del Servicio, si no con previa autorización por escrito de éste.

En el caso que el bien o servicio licitado involucre material audiovisual o fotografías, el contratado será el único responsable de suministrar los permisos pertinentes para uso de imagen, tanto para el respectivo proyecto, como para los usos futuros que el Servicio requiera realizar con ese material. Estos permisos deben ser entregados por escrito con firma del autorizante al Servicio en el momento



de entregar el material audiovisual o fotografías requeridas. El incumplimiento de esta obligación será considerada un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario pudiendo el Servicio poner término al acuerdo complementario y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere.

10. CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN

El contratado, sus dependientes y sus subcontratados, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución del acuerdo complementario. Cualquier documento de propiedad del Servicio, a los que hayan accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del acuerdo complementario, deberá ser devuelto por el contratado al finalizar la ejecución del mismo. El incumplimiento de esta obligación será considerado un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del proveedor, pudiendo el Servicio poner término anticipado al acuerdo complementario y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del acuerdo complementario y/o de anticipo, si las hubiere.

Además, en cualquier momento el Servicio podrá, iniciar las acciones legales que correspondan tendientes a obtener del contratado la reparación de todos los daños o perjuicios causados cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), previstos o imprevisos, si del incumplimiento de esta obligación se derivaran daños para el Servicio, sin perjuicio del cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del acuerdo complementario y/o de anticipo, si las hubiere.



**PARTICIPACIÓN DE GRAN COMPRA Nº45.611
CONTRATACIÓN DE DESARROLLO Y PUESTA EN MARCHA DE
APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019**

Desde ya muchas gracias a SERNATUR por la invitación a participar de esta Gran Compra.

ANTECEDENTES GENERALES

Hopin Chile Spa es una empresa con más de 8 años de experiencia desarrollando plataformas comunicacionales enfocados en las personas. Nuestros clientes actuales nos validan.

Algunos de ellos son:



Cada uno de nuestros clientes ha experimentado que como proveedores entregamos productos y servicios de manera integral, ayudándoles a cumplir con los desafíos que se han presentado como objetivos principales en cada contratación. Nos apasiona construir soluciones que sorprendan y faciliten al usuario final en la tarea que busca realizar, que mejoren la eficiencia interna del negocio, reduzcan costos y/o transparenten conocimiento del negocio en tiempo real. Para ello, nuestro pilar es crear en base a los protagonistas que son los usuarios de estas plataformas, para este caso será el turista nacional e internacional, bajo la metodología de design thinking y poder avanzar de acuerdo a metodologías de implementación ágil.

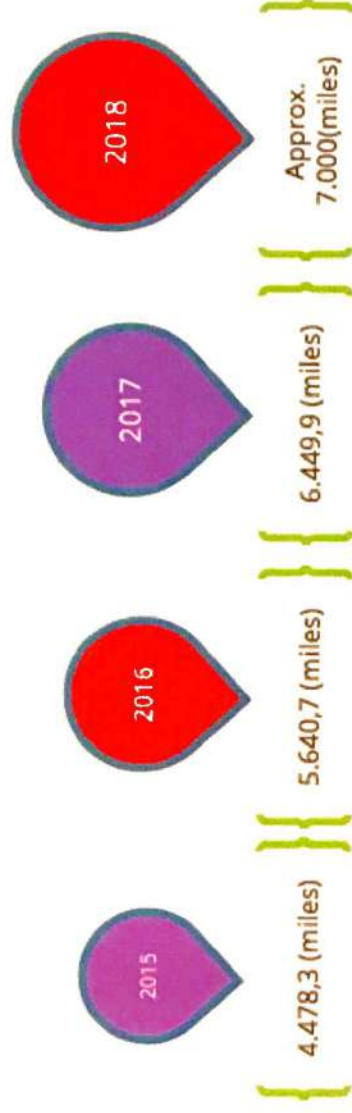
2017 fue el octavo año consecutivo de crecimiento sostenido del turismo en el mundo



Fuentes: Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO)*



Incremento en la llegada de turistas a Chile



→ En Santiago:
Llegada de 2.523,6 (miles) de turistas el 2017

Fuentes: Subsecretaría de Turismo*

Accionet, empresa en Alianza con nosotros para el desarrollo de este proyecto en su totalidad, genera big data y encuestas a todos los turistas (nacionales como internacionales) en los puntos turísticos que tienen zonas wifi (descritas más adelante). Ellos han obtenido data interesante que aportaría desde ya en el desarrollo de una App para Chile, tal como lo que se describe en el siguiente gráfico:

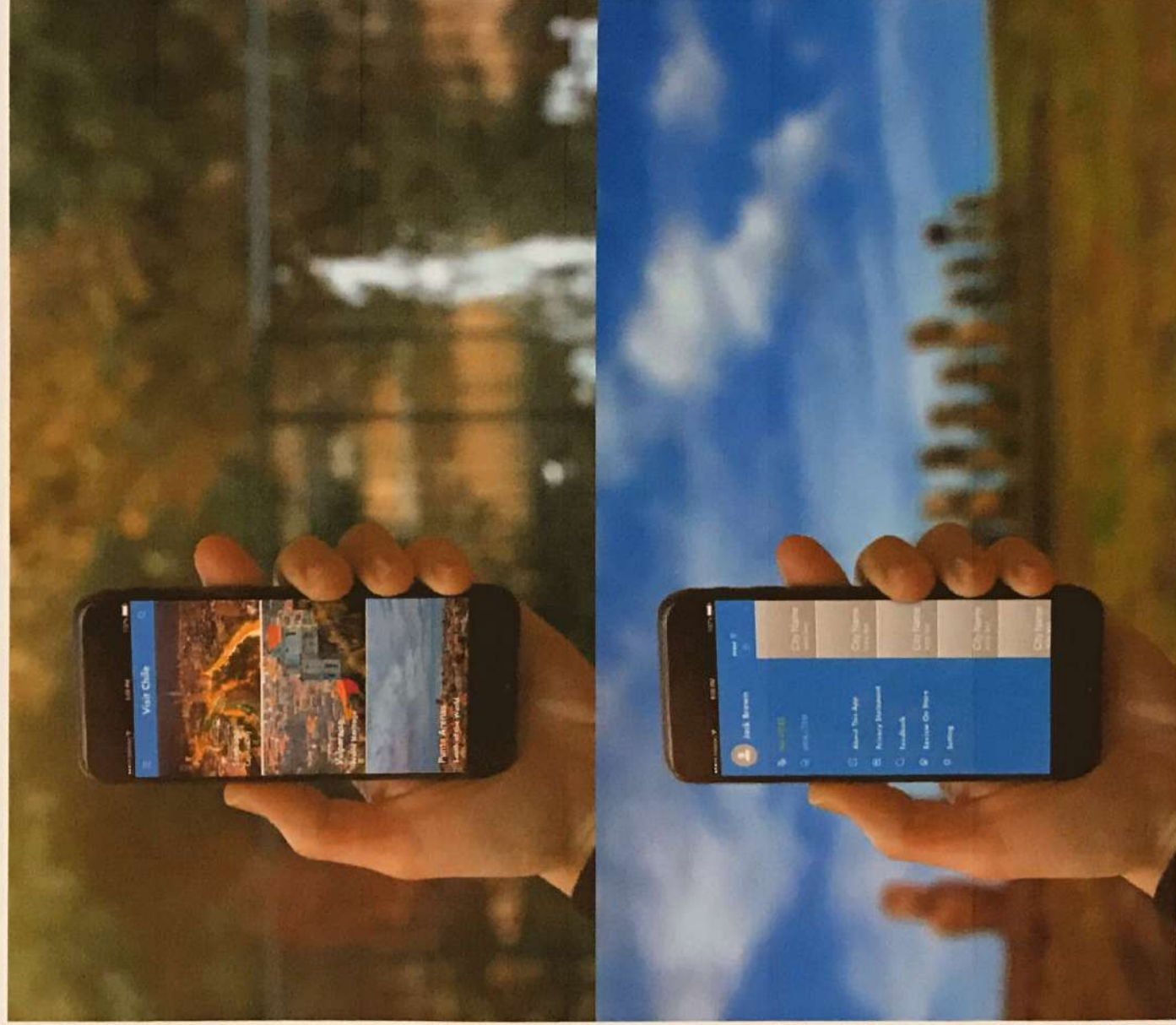
→ **Solo el 10,28% de los turistas utiliza el *Roaming Internacional* en su visita por Chile, mientras que un **10.64% compra un chip telefónico de una compañía local.****

El resto prefiere redes de Wifi provistas por los lugares que visita (hospedajes, comercios o públicas).

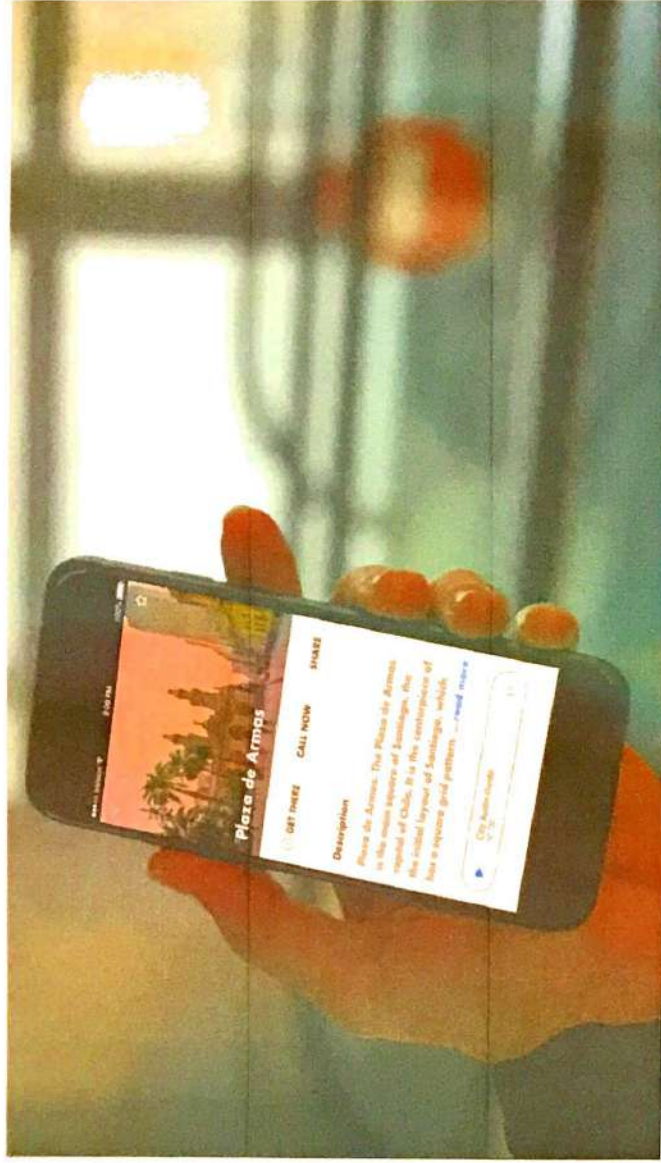


Fuentes: Encuestas usuarios Accionet*

Para la postulación, basado en las bases publicadas por ustedes, hemos creado a modo de ejemplo inicial un prototipo; <http://visitchileapp.cl>.



h



Agregamos algunos detalles adicionales a los especificados en los anexos:

- A. Desarrollo e implementación de asistente virtual inteligente con inteligencia artificial:
 - a. Será un canal de atención 24/7
 - b. Multi-idioma (inglés español y portugués en una primera etapa)
 - c. Conexión de internet automática Accionet
 - d. Dashboard de analítica en donde se obtiene data inmediata de todo lo que sucede a través del asistente virtual.
 - e. Servicio incluye un entrenador del asistente virtual para su correcto funcionamiento en los tiempos indicados.

- B. Dado a la alianza con Accionet para el proyecto, todos los turistas tendrán conexión automática a redes wifi Accionet (de acuerdo a los puntos especificados) que permitirá a la App descargar información sobre los lugares turísticos de interés. Adicionalmente será un canal de distribución ya que la integración con redes de Wifi permite crear una instancia única para posibilitar la descarga de la App. Podrán navegar gratuita e ilimitadamente la App en los puntos Plaza de Armas, Mercado Central, Patio Bellavista, Plaza de Bolsillo Santa Isabel, Bowlpark Parque Araucano y la Piojera.

C.



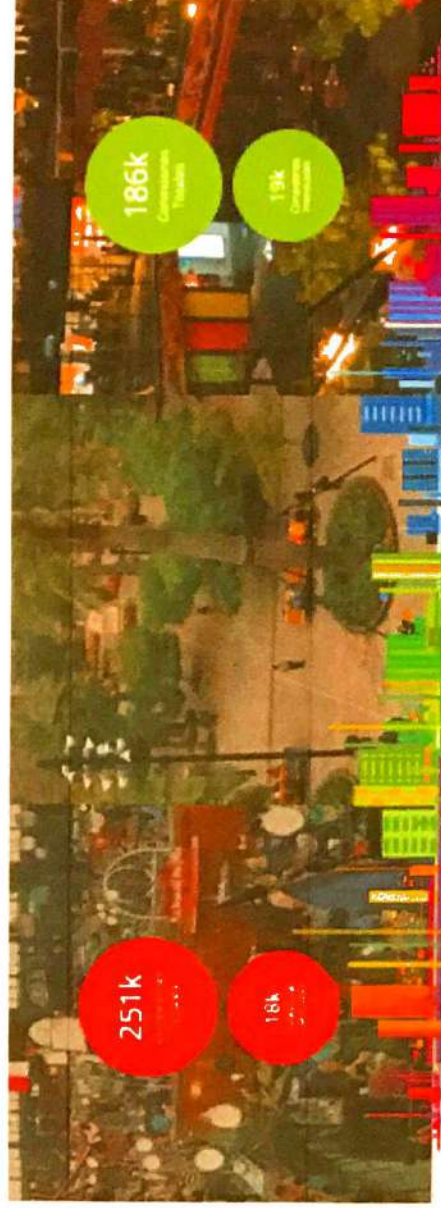
D.

AD

Mercado Central

Plaza de Armas

Patio Bellavista



E. Se entregará un Panel de Autoadministración de contenido para la APP

A modo de ejemplo se muestra una imagen del panel que actualmente administra APP Web del Parque Metropolitano:

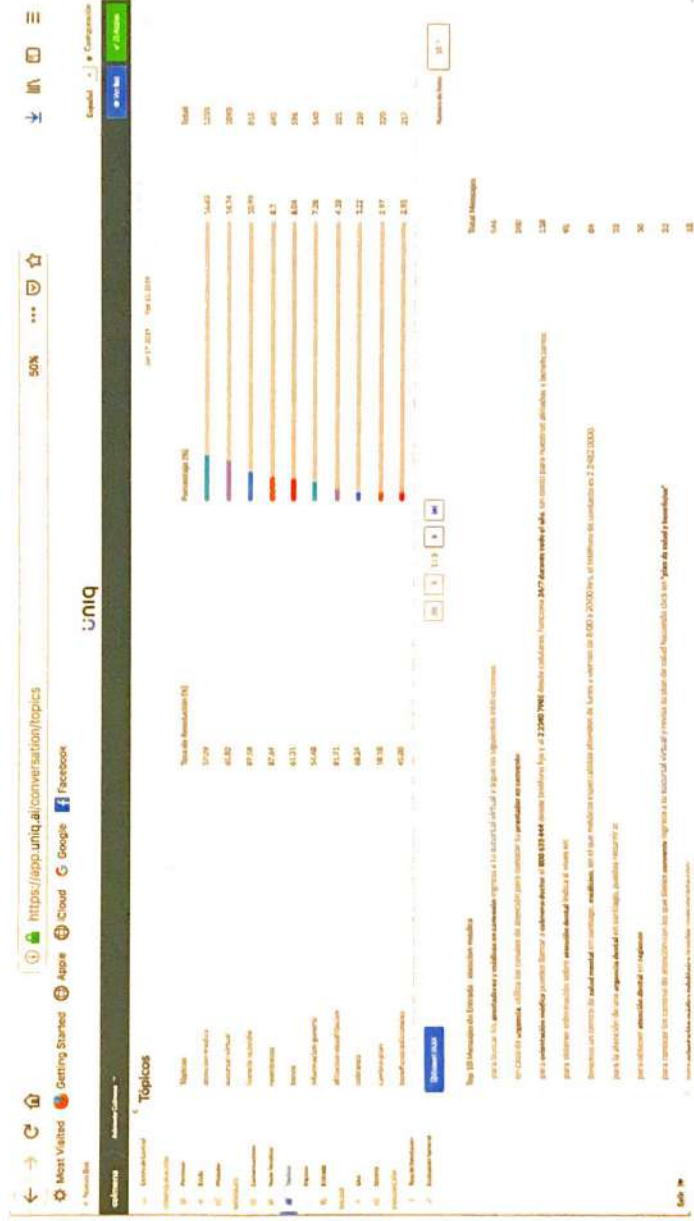
The screenshot displays the Back4App dashboard for 'ParqueMet'. On the left, a mobile app preview shows a 'Database Browser' interface with a 'Support' button. The main area contains a table of events with columns for 'objectid', 'update', 'ACL', 'keywords', 'updated', and 'startd'.

objectid	update	ACL	keywords	updated	startd
119e2a50V	(undfined)	Public Read • Write	Cultural	False	15 Feb 2019 at 18:...
09ueE0THv	(undfined)	Public Read • Write	Cultural	False	14 Feb 2019 at 18:...
#fxzemp4B3	(undfined)	Public Read • Write	Cultural	False	14 Feb 2019 at 18:...
ve4tC2eJ70	(undfined)	Public Read • Write	Familia	True	14 Feb 2019 at 18:...
5AAu1No7s	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	21 Jan 2019 at 20:...
27z23hK0M	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	21 Jan 2019 at 20:...
3B03913Yfz	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	21 Jan 2019 at 14:...
vEouu05140	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	21 Jan 2019 at 14:...
HCEx49m93	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	21 Jan 2019 at 14:...
ED07FA67Ak	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	16 Jan 2019 at 13:...
wLEwda97w	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	4 Jan 2019 at 17:15...
877j6fQe4L	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	13 Dec 2018 at 19:...
ecrc0kPm4t	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	13 Dec 2018 at 19:...
PzazB67f8T	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	4 Dec 2018 at 20:31...
7gmE7377z	(undfined)	Public Read • Write	(undfined)	False	4 Dec 2018 at 20:11...

F. Generación Big Data



- a. A través de la App e integración con redes de Wifi. El uso de la red permite recolectar, a nivel agregado, información para profundizar el perfilamiento de las visitas y así mejorar constantemente el servicio.
- b. A través de la App - Conversaciones con Bot con Inteligencia Artificial. El uso del bot con inteligencia artificial permite entender las dudas y preguntas más frecuentes de los turistas, y poder dar respuesta oportuna a ellas, generando una gran experiencia del turista y eficiencia operativa. Todo lo que sucede a través del asistente virtual se refleja en el dashboard de analítica de UNIQ.



G. Posibilidad de incorporar audio guías en los destinos que se desee.

Niveles de Servicio: HOPIN durante todo el desarrollo del proyecto se compromete a:

SLA de 1ra Respuesta: Hasta 3 horas

SLA On-Site: Hasta 1 día hábil

Garantía de Software: 10 meses

Ejemplo de Experiencia Destacada:

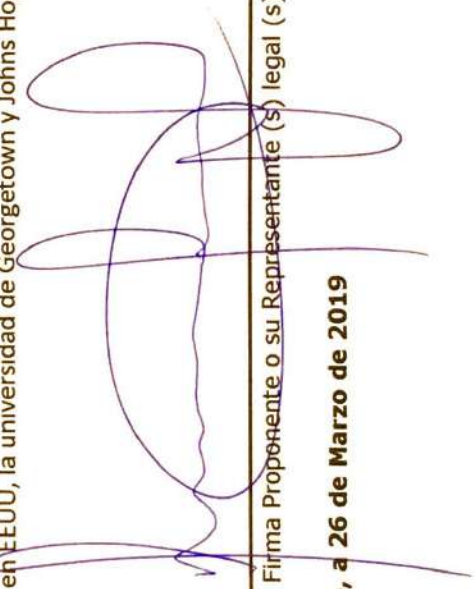


Hopin desarrolló APPCITY, una aplicación para que municipios pudieran comunicar de manera cercana y efectiva las actividades que sucedían en la comuna. Contaba con funcionalidades georreferenciadas, iluminación de lugares para envíos de mensajes push, favoritos, entre otros. La APP de Parque Metropolitano se inició el 2016; está actualmente vigente, realizándose mejoras relacionadas con una nueva sección del Zoológico. La app tiene múltiples funcionalidades; mapas interactivos, actividades, noticias, asistente virtual, fichas, descripción de lugares, distancias a recorrer, entre otras.



Se suma la experiencia con asistente virtual UNIQ, Somos la primera empresa en implementar servicios de Inteligencia Artificial en Chile; actualmente trabajamos con multinacionales como lo son DHL GF, Banmédica y con presencia en EEUU, la universidad de Georgetown y Johns Hopkins.

Saludos cordiales,


Firma Proponente o su Representante (s) legal (s)

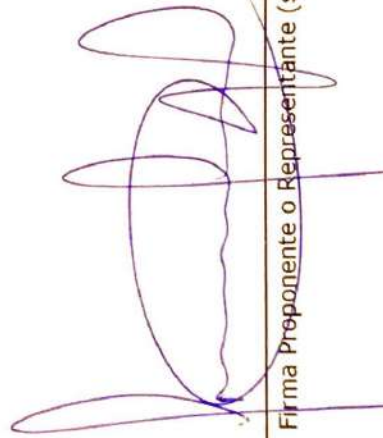
En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

ANEXO N° 1

**ANTECEDENTES DEL OFERENTE
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	
Nombre o Razón Social	Hopin Chile Spa
Domicilio	Apoquindo 6280
R.U.T. o N° Cédula de Identidad	76.210.592-6
Fono: +56962260672	Fax: +56962260672 e-mail agodoy@hop.in

ANTECEDENTES REPRESENTANTE(S)*	
Nombre Completo	José Tomás Daire
Cédula de Identidad	15.959.574-9
e-mail	jtdaire@hop.in
ANTECEDENTES CONTACTO ADMINISTRATIVO	
Nombre Completo	Rosario irarrázaval
Fono	+56978895482
e-mail	rirarrazaval@hop.in
ANTECEDENTES CONTACTO FACTURACIÓN Y PAGO	
Nombre Completo	José Antonio Alcalde
Fono	+56962260672
e-mail	jalcalde@hop.in


Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

ANEXO N° 2
DECLARACIÓN JURADA
INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA OFERTAR
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Quien suscribe, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° inciso 1° de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, declara que, esta persona o empresa, no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores a la fecha de la presentación de su oferta.

Asimismo, el firmante en su calidad de oferente o representante legal del oferente, de la presente licitación, declara bajo juramento que no le afectan las inhabilidades del artículo 4° inciso 6°, que son:

- El oferente o sus dependientes o asociados no están unidos a alguno de los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del DFL N° 1, Ley 19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es, declaran no ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive de alguno de los funcionarios directivos de SERNATUR;
- Su representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra a) anterior, formen parte; no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital; y
- No es o no son gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo o letra b) anterior.
- Además el suscribiente declara bajo juramento que no se encuentra afectada a la pena de prohibición para contratar con los organismos del Estado, establecida en el artículo 10 de la Ley N° 20.393, en el caso de personas jurídicas.


Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

ANEXO N° 3

**EXPERIENCIA DE LA EMPRESA
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Se adjuntan documentos de ordenes de compra, recepción conforme o certificados de los servicios o productos tanto prestados como vigentes de las siguientes instituciones.

Detalle Experiencia Hopin Chile SpA							
N°	Nombre Institución o empresa N°	Descripción	Duración	Contacto Nombre	Teléfono	Detalle del tipo de proyecto realizado	Adjunto
1	Parque Metropolitano de Santiago	Desarrollo de APP	11/2016 - 4/2017	Ana Salgado	+56227301466	Desarrollo de APP nativa para iOS y Android; mapa georeferenciado, puntos de interés, favoritos, noticias, entre otros con panel de autoadministración.	✓ OC + Acta
2	Parque Metropolitano de Santiago	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Ana Salgado	+56227301466	Servicio de Asistente Virtual en la APP y en la página web.	✓ OC + Certificado
3	Parque Metropolitano de Santiago	Modificaciones y adición de funcionalidades y secciones	Vigente	Ana Salgado	+56227301466	Proyecto de adición de sección Zoológico en la APP con ficha de animales, mapa, asistente virtual.	✓ OC + Actas
4	Instituto de Previsión Social	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Fernando Juger	+56229652725	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
5	DHL Global Forwarding	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Javiera Burgos	+56224737158	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
6	DHL Global Forwarding	UNIQ Asistente Virtual Dinámico	Vigente	Javiera Burgos	+56224737158	Conexión a API de UNIQ con la base de datos de DHL GF para dar información completa de cargas.	✓ OC
7	Isapre Colimena	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Marisol Moena	+56950079801	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
8	Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Franklin Fuentes	+56983793180	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
9	Instituto de Seguridad Laboral	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Pablo Btreras	+56223937634	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
10	Municipalidad de Puente Alto	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	José Luis Jiménez	+56228101642	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC
11	Dirección del Trabajo	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Federio iglesias	+56226749601	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC
12	Servicio Nacional del Consumidor	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Carlos Cantero	+56442024602	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC + Certificado
13	Municipalidad de Vitacura	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Alex Vera Aravena	+56222402376	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC
14	Banco Estado Personas	UNIQ Asistente Virtual	Septiembre 2017 - Febrero 2018	Oriando Orellana Henríquez	+56981292581	Servicio Asistente virtual disponible en APP Personas.	✓ Certificado
15	Servicio Electoral de Chile	UNIQ Asistente Virtual	Vigente	Ricardo	+56227315776	Servicio Asistente	✓ OC +

D

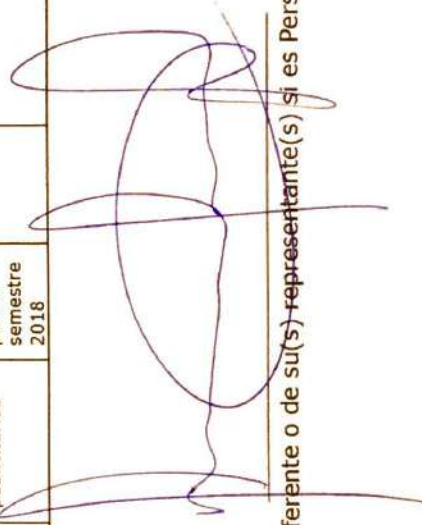


CHILE LO HACEMOS TODOS

16	Servicio de Impuestos Internos	Virtual	Septiembre 2018- Enero 2019	César Puentes	+56223956134	virtual disponible en página web	✓ OC + Certific ado
17	Lipigas	UNIQ Asistente Virtual	2017-2018	Laura Rodríguez	+56226503661	Servicio Asistente virtual disponible en subpágina de LipiPlus	✓ OC
18	Municipalidad de Lo Barnechea	AppCity	2015-2017	Alejandra Schuster	+56227573253	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
19	Municipalidad de Puente Alto	AppCity	2016-2018	Guadalupe Cuevas Salinas	+56228101786	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
20	Municipalidad de Lo Barnechea	UNIQ Asistente Virtual		Natalia Sangreliste	+56227573100	Servicio Asistente virtual disponible en página web.	✓ OC
21	Municipalidad de Colina	AppCity	2016-2018	Solange Medina	+56227073406	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
22	Municipalidad de Lo Espejo	AppCity	2016-2017	Nicolás Hidalgo	+56224856121	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
23	Municipalidad de Isla De Pascua	AppCity	2017	Mauricio Miella	+56322100226	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
24	Municipalidad de La Granja	AppCity	2016-2017	Oscar Utreras	+56225503724	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
25	Municipalidad de Valparaíso	AppCity	2016-2017	Claudia Alejandra Vallejos Bravo	+56322939197	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
26	Municipalidad de Pudahuel	AppCity	2016-2017	Sergio Abarca	+56224407330	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
27	Municipalidad de La Reina	AppCity	2016-2017	Sofía Hidalgo	+56225927208	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
28	Municipalidad de Chimbarongo	AppCity	2015-2017	Isabel Margarita Cerda Morales	+56722781017	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC
29	Municipalidad de Cerro Navía	AppCity	2016-2017	Jorge Vergara Loyola	+56223804092	Uso de AppCity para comunicar actividades y noticias a los vecinos logrando captar bigdata.	✓ OC

Detalle Experiencia Accionet

Nº	Nombre Institución o empresa N°	Descripción	Duración	Contacto	Detalle del tipo de proyecto realizado	Adjunto
1	Patio Bellavista	Habilitación Wifi y Plataforma de Comunicación	Vigente	Nombre Javier Jadue Teléfono +569661846 50	Uso de Red de Wifi gratuito como plataforma de comunicación en investigación de mercados.	
2	Fantasilandia	Habilitación Wifi	Vigente	Francisco Cabrera +569620972 34	Habilitación de Red de Wifi Pública y Portal de Acceso a la Red	
3	Viña Cousiño	Habilitación Wifi y Plataforma de Comunicación	Vigente	Elisa Casanova +5695414 9108	Uso de Red de Wifi gratuito como plataforma de comunicación en investigación de mercados.	
4	Cordesan	Red de Wifi Plaza de Armas	Vigente	Daniela Latorre +569967393 48	Uso de Red de Wifi gratuito como plataforma de comunicación en investigación de mercados.	
5	Cordesan	Red Móvil Paseo Bandera	Marzo 2019	Daniela Latorre +569967393 48	Uso de Red de Wifi gratuito como plataforma de comunicación en investigación de mercados.	
6	Comando Piñera	Red Móvil	Noviembre e 2017	Jorge Selume +569784959 08	Uso de Red de Wifi y generación de encuestas.	
7	Carlsberg	Red Móvil	Diciembre e 2017	Javiera Bernaldes +569776987 47	Wifi Publico	
8	Samsung	Uso de Plataforma con fines publicitarios	2do Semestre 2017 y primer semestre 2018	Gustavo Gonzalez +5697878 4765	Camapaña Publicitaria en Red Mercado Central	



Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 4
 OFERTA ECONÓMICA (PRECIO)
 PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
 CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
 GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

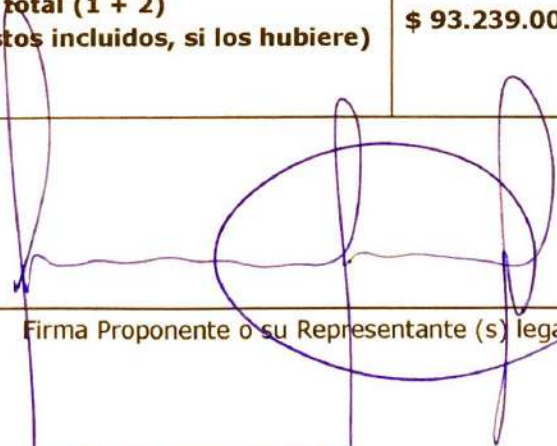
Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

El contrato es a suma alzada, por lo tanto se debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

1. Oferta Económica por el Levantamiento de requerimiento, Análisis y Diseño, Desarrollo, Casos de Pruebas, Puesta en marcha y Capacitación (valor con impuestos incluidos, si los hubiere) con impuestos incluidos, si los hubiere)	\$ 70.000.000.
--	----------------

2. Oferta Económica por 5 meses de mantención (Valor con impuestos incluidos, si los hubiere)	\$23.239.000.
---	---------------

Oferta Económica total (1 + 2) (Valor con impuestos incluidos, si los hubiere)	\$ 93.239.000.-.
---	-------------------------



 Firma Proponente o su Representante (s) legal (s)

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

Notas:
 (*) El monto máximo disponible total para la presente gran compra y por tanto el monto máximo a ofertar por toda la adquisición es \$95.239.000.-, con toda clase de gastos e impuestos incluidos.

CONVENIO DE COLABORACIÓN

HOPIN CHILE SPA

Y

ACCIONET SPA

En Santiago, a 25 de marzo de 2019, **HOPIN CHILE SPA**, RUT N° 76.210.592-6, representada por don **JOSÉ TOMÁS DAIRE**, cédula de identidad N° 15.959.574-9, ambos domiciliados para estos efectos en Apoquindo N° 6280, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, en adelante "**HOPIN**", y por la otra, **ACCIONET SPA**, RUT N° 76. 516.618-7, representada por **JUAN ANDRÉS FONTAINE CORREA**, cédula de identidad N° 12.033.062-4, ambos domiciliados para estos efectos en Caupolicán N° 963, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, en adelante "**ACCIONET**", y conjuntamente "Las Partes", se ha convenido lo siguiente:

PRIMERO: ANTECEDENTES

HOPIN es una empresa con más de 8 años de experiencia desarrollando software enfocado en plataformas comunicacionales. Siempre buscando acercar a las empresas o insituciones a sus clientes. HOPIN ha desarrollado plataformas, dashboards, aplicaciones (código nativo IOS y Android), y asistentes virtuales inteligentes (con inteligencia artificial), entre otros, posicionandose como una empresa pionera en Chile y en el extranjero.

Por su parte, ACCIONET es una empresa de base tecnológica, dedicada a la instalación de redes de internet de alta velocidad, tanto en lugares públicos de alto flujo de gente, como en recintos privados. Accionet cuenta además con las capacidades para recopilar y analizar datos obtenidos producto de la navegación de los usuarios a través de sus redes (bajo el enfoque de Big Data).

Actualmente, HOPIN cuenta con un Convenio Marco Vigente, específicamente, el Convenio "Perfiles para el desarrollo y mantención de sistemas informáticos", ID 2239-3-LP15. A través de este último, participará del Proceso de Gran Compra ID 45.611, correspondiente al servicio "Contratación de desarrollo y puesta en marcha de aplicación móvil Chile destino turístico 2019", solicitado por el Servicio Nacional de Turismo, SERNATUR.

Para fortalecer y potenciar el servicio ofrecido mediante el proceso de Gran Compra antes mencionado, HOPIN está interesada en trabajar de manera colaborativa con ACCIONET, mediante la realización de ciertas actividades que se definirán en virtud del presente Convenio.

SEGUNDO: OBJETO

El objeto del presente Convenio es acordar los términos de la colaboración que desarrollarán las partes con el fin de coordinar las acciones que ACCIONET ejecutará en aras de la prestación de servicios ofrecidos por HOPIN bajo el Proceso de Gran Compra ID 45.611.

TERCERO: ACTIVIDADES QUE REALIZARÁN LAS PARTES



Para el logro del objeto del presente Convenio, ACCIONET realizará las siguientes actividades:

1. Levantamiento de información relevante desde las siguientes redes de Wifi de Accionet: Plaza de Armas, Mercado Central, La Piojera, Bowlpark Parque Araucano y Patio Bellavista.
2. Trabajos de configuración para que usuarios que descarguen la APP a desarrollar tengan acceso liberado a internet exclusivamente para el uso de la APP en las redes mencionadas en el párrafo anterior.

Por su parte, HOPIN realizará las demás actividades necesarias para la correcta ejecución del servicio ofrecido bajo el Proceso de Gran Compra ID 45.611.

CUARTO: INDEPENDENCIA LABORAL

Las partes declaran que para la realización de las actividades comprometidas utilizarán personal propio, y por tanto éstos no son dependientes de la otra parte, ni adquieren tal carácter en este acto.

QUINTO: RESPONSABILIDAD

Las partes declaran que cuentan con las capacidades y medios para el desarrollo de las actividades comprometidas, así como cualquier permiso o autorización que se requiera para su ejecución, y por tanto asumen la completa responsabilidad por su realización, eximiendo a la otra de cualquier responsabilidad derivada de dichas actividades.

SEXTO: USO DE LOGOS CORPORATIVOS

En el marco del desarrollo del servicio ofrecido a través del Proceso de Gran Compra ID 45.611, y para la mejor consecución de los objetivos definidos por las partes, éstas podrán hacer uso de logos, colores, tipografía y otras formas de publicidad institucional para lo cual cada parte proporcionará a la otra sus distintivos corporativos. Las partes se autorizan expresamente para utilizar dichos distintivos en afiches promocionales, páginas web, correos electrónicos de difusión, y en general, en las instancias habituales de ejecución del Servicio ofrecido.

SÉPTIMO: VIGENCIA

El presente Convenio Marco de Colaboración entra en vigencia con esta fecha, y se extenderá hasta el total cumplimiento de las actividades comprometidas por cada parte.

OCTAVO: PROHIBICIÓN DE CESIÓN

El presente Convenio no podrá ser cedido a terceros por ninguna de las partes.

NOVENO: CUMPLIMIENTO Y PREVENCIÓN DE DELITOS

Las Partes deberán cumplir con la normativa legal vigente aplicable al trabajo conjunto, todo ello a su total costo y riesgo, sin derecho a compensación o indemnización alguna por la otra parte. Toda infracción a la legislación vigente deberá ser inmediatamente subsanada por el infractor, asumiendo de su cargo y costo cualquier multa o sanción que le sea aplicada por estos conceptos.

Las Partes declaran que en el desarrollo del presente Convenio y en la ejecución de todas las actividades de ejecución del servicio ofrecido, se obligan: (i) a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables al trabajo, servicio, producto o equipo a entregar o a cualquiera otra actividad a realizar en virtud de este Convenio; (ii) a no cometer actos que puedan ser constitutivos de delitos, y en especial a no cometer los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, y receptación, y los demás que en el futuro se incorporen a la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas; y (iii) a informar a la otra parte, tan pronto como llegue a su conocimiento, la ocurrencia de hechos que pudieren constituir uno de los delitos mencionados en esta cláusula o de cualquier hecho que pudiere conllevar la responsabilidad penal de su contraparte.

Las Partes dejan expresa constancia que las obligaciones impuestas en esta cláusula han sido una consideración esencial para celebrar el presente Contrato, por lo que se reservan el derecho a poner término unilateral al mismo en caso de cualquier incumplimiento de dichas obligaciones, sin necesidad de juicio y mediante el sólo envío de una carta en tal sentido, sin perjuicio del derecho de una parte de demandar los perjuicios que el incumplimiento de la otra le cause.

DÉCIMO: DOMICILIO Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las Partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y prorrogan competencia a sus tribunales ordinarios de justicia para todos los efectos legales.

UNDÉCIMO: PERSONERÍAS Y COPIAS

La personería de José Tomás Daire para representar a HOPIN CHILE SPA consta en la escritura pública de fecha 19 de abril de 2012, otorgada en la Decimo Octava Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna.

La personería de Juan Andrés Fontaine Correa para representar a ACCIONET SPA consta en la escritura pública de fecha 10 de Junio de 2015, otorgada en la Notaría de Santiago de don Patricio Heriberto Raby Benavente.

El presente Convenio se firma en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder de cada parte.



JOSÉ TOMÁS DAIRE
REPRESENTANTE LEGAL
HOPIN CHILE SPA



JUAN A. FONTAINE CORREA
REPRESENTANTE LEGAL
ACCIONET SPA

11

100

Apoquindo 6280, Las Condes
Santiago, Chile

+56 9 78895482

rirarrazaval@hop.in

APP VISIT CHILE





Apoquindo 6280, Las Condes
Santiago, Chile

Cel. +56 9 78895482

rirarrazaval@hop.in

VENTAJAS

VENTAJAS DE NUESTRA EMPRESA



- Experiencia con bancos, isapres, y grandes instituciones estatales (Sernac, SII, Dirección del Trabajo, IPS, ISL, Parque Metropolitano).
- Tiempo de implementación ágil.
- Experiencia desarrollando aplicaciones.
- Seguridad técnica comprobada, sin riesgos de implementación.
- Servicio enfocado en entregar la menor carga de trabajo a nuestros clientes.
- "Know how" operativo en configuración para lograr máxima efectividad.
- Metodología de implementación "empática" basado en "Design Thinking" para entregar una solución efectiva, pensado en los turistas.

VALOR AGREGADO DE NUESTRO SOFTWARE:

Robot de Auto-Atención:

- Robot interactivo que mediante inteligencia artificial puede responder las preguntas frecuentes de los turistas 24/7.
- Software probado y al aire hace más de 3 años.
- Analíticas disponibles con KPIs relevantes para entender a los turistas nacionales como internacionales.
- Conexión de internet automática Accionet
- Hasta 150 intenciones de respuestas automatizadas.
- Instalación no invasiva.
- Asignación de ejecutivo/entrenador de "robot" para SERNATUR.

App Móvil y Software de Administración:

- Información almacenada dispuesta para el cliente.
- Entrega de Panel Web de auto-administración de contenido.

VALOR AGREGADO DE ALIANZA ACCIONET *

- Conexión automática a redes wifi Accionet que permitirá a la App descargar información sobre los lugares turísticos de interés.*
- El uso de la red permite recolectar, a nivel agregado, información para profundizar el perfilamiento de las visitas y así mejorar constantemente el servicio.*

DESCRIPCIÓN

INICIACIÓN DESARROLLO APP VISIT CHILE

Incluye:

- Iniciación, "Kick Off" y aprobación de plan de trabajo.

Metodología de Implementación - Design Thinking:

- Recolección de data inicial
- Síntesis, desarrollo de prototipo
- Implementación de código nativo iOS y Android
- Entrega de Panel de Auto-Administración de contenido
- Alianza validada con Accionet para acceso a wifi
- Entrega de reportería e informes de las distintas etapas del desarrollo

MENSUALIDAD DE MANTENCIÓN DE SERVICIOS

Pago Mensual a mes vencido

Incluye:

- Edición y carga de contenidos en asistente virtual
- Servicio de inteligencia y respuestas automáticas
- Actualizaciones continuas del servicio y plataforma para asegurar que la app construida mantenga sus funcionalidad operativas (iOS y Android)
- Acceso de wifi para la App en los puntos Plaza de Armas, Mercado Central, Patio Bellavista, Plaza de Bolsillo Santa Isabel, Bowlpark Parque Araucano y la Piojera. *
- Canal de distribución de promoción de la App equivalente a 10.000 despliegues al mes.*
- Generación de reportes mensuales con uso de la red y desempeño del anuncio.*
- Soporte operativo sobre la plataforma.
- Entrega continua de insights y reportería de asistente virtual inteligente.



Apoquindo 6280, Las Condes
Santiago, Chile

Cel. +56 9 78895482

rirarrazaval@hop.in

26-03-2019

COTIZACIÓN APP VISIT CHILE

SERNATUR

1. DESARROLLO APP VISIT CHILE	PRECIO CLP IVA INCLUIDO
Total desarrollo App Nativa IOs y Android	70.000.000
2. MANTENCIÓN MENSUAL DE SERVICIOS	PRECIO CLP IVA INCLUIDO
Mantenión de servicios de app, asistente virtual y conexiones a redes de wifi* por meses	23.239.000
TOTAL PROYECTO	PRECIO CLP IVA INCLUIDO
(1) DESARROLLO + (2) 5 MESES DE MANTENCIÓN DE SERVICIOS	93.239.000

*Funcionalidad o ventaja descrita depende de entrega y mantencion adecuada de servicios entregados por tercero Accionet.



ID Licitación: 2239-3-LP15
Producto: Software de cadena de suministro y logística de pl
producto: 1155190

ID Licitación: 2239-3-LP15
Producto: Software de cadena de suministro y logística de pl
Especificaciones comprador: (1247484) Proyecto - 1273499

**ANEXO N° 5
 METODOLOGÍA
 PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
 CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
 GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Deberá presentar para las actividades indicadas en el 2.3.1 de la intención de compra, según el siguiente formato:

Objetivos del proyecto	<p>Objetivos:</p> <p>En línea con la Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, mediante la ejecución de este proyecto, buscamos potenciar el eje de Promoción. Por tanto, nuestros objetivos son:</p> <p>AUMENTAR VISIBILIDAD Dar más visibilidad al Gobierno de cara a la ciudadanía sobre avances tecnológicos en el turismo y de cara al turista.</p> <p>FIDELIZAR TURISTAS Aumentar la satisfacción de los turistas a través de una herramienta digital.</p> <p>OBTENER MÉTRICAS Determinar criterios de evaluación para utilizar la información relevante para la toma de decisiones.</p>
Metodología para llevar a cabo cada una de las tareas y actividades para obtener el producto esperado, y el grado de detalle de dicho producto.	<ul style="list-style-type: none"> La fase inicial de UX Research se realizará en base a la metodología de Design Thinking. Específicamente, buscamos estudiar y explorar: El contexto global de la experiencia que significa conocer un lugar nuevo, junto con ello identificando las necesidades, inquietudes y dolores para ver como capturar el valor y ofrecerlo a través de una app. Para lograr aquello, vamos a utilizar herramientas, tales como: definición de <i>User Personas</i>, creación de <i>User Journey Maps</i>, <i>UX Sketching</i>, test de usuarios de <i>Sketchs</i> y prototipos por nombrar algunos. Toda fase posterior de implementación de las conclusiones establecidas por este <i>Research</i> se realizará sobre la base de la metodología de <i>Lean Startup</i> a través de iteración de desarrollo en base a metodologías ágiles (Scrum).
Problemas que se están tratando y su importancia, y	



explicar el enfoque técnico que se propone adoptar para tratarlos.

Los problemas que se están tratando son relativos tanto a los objetivos macro como a nivel de ejecución de software. Algunos de los más relevantes son:

- ¿Cómo podríamos agregar valor al turismo chileno a través de una herramienta digital?

En este punto buscamos que esta herramienta se adopte como parte de la experiencia al visitar Chile.

- ¿Cómo podríamos identificar cuál es el rol que tiene una herramienta digital cuando se hace turismo?

Aquí, buscamos identificar cómo, cuándo y dónde se puede incorporar una herramienta digital a la experiencia de un turista agregándole valor y potenciando la experiencia.

- ¿Cómo podríamos identificar las necesidades, inquietudes y dolores de los turistas cuando visitan un lugar nuevo?

En este punto buscamos conocer los motivadores y dolores de los turistas y entregarles una solución a través de una herramienta digital que mejore su experiencia al visitar nuevos lugares.

- ¿Cómo podríamos crear un canal de información que sea agnóstico al lenguaje, y que este actualizado respecto de consultas frecuentes que puedan tener los turistas?

La manera más apropiada para abordar este punto es incorporar tecnología de inteligencia artificial, es decir, técnicas de procesamiento de lenguaje natural, en que mediante una conversación no estructurada (un chat), un turista pueda realizar preguntas y acceder a respuestas e información de manera simple e intuitiva. La ventaja de esta modalidad es que es agnóstico al idioma (es multi-idioma), es decir, la información se personaliza y contextualiza al turista. Al mismo tiempo, la modalidad de acceso a la información permite entender las preocupaciones y dudas más relevantes de los turistas en tiempo real.

- ¿Cómo podríamos determinar criterios de evaluación para tener información medible de los datos relevantes para el turismo?

Aquí, buscamos determinar criterios de éxito de la herramienta digital que se construya y que estén directamente relacionados con los objetivos del proyecto y Stakeholders.

En termino de software algunos problemas importantes son:

- ¿Cómo mantenemos la experiencia consistente en cientos de dispositivos y con tipos de turistas distintos?

Para abordar este problema se va a trabajar con código nativo (Java para Android y Swift para IOS), de tal manera de garantizar la mejor experiencia posible independiente del dispositivo. Esto nos entrega la máxima flexibilidad en cuanto a realizar ajustes dependiendo del sistema operativo y dispositivo.

- ¿Cómo mantenemos la funcionalidad de la App operativa en un contexto de permanentes actualizaciones y nuevas versiones de software?

Nuestra estrategia de utilizar design thinking nos va a permitir que áreas de la app van a requerir actualizaciones de datos o código, y, por ende, en la fase de programación, vamos a poder anticiparnos a eventos que requieran mantención, minimizando el impacto no anticipado de estos eventos.

Al mismo tiempo, proponemos el uso de un "stack" de tecnología/software que sea moderno, y ante todo estable y se adapte a los paradigmas de desarrollo en el contexto de las metodologías mencionadas y por tanto nos entregue seguridad y máxima flexibilidad de desarrollo.

Por tanto, utilizaremos:

a) De repositorio y trabajo colaborativo de código, Github (<https://github.com>).

b) Como host de data y servicios web, Amazon Cloud Services (<https://aws.amazon.com>).

b) Como framework de App Web (dashboard de auto-administración) React V16.8.5 (<https://reactjs.org/>).

C) Vamos a crear un "pipeline" de desarrollo continuo, que nos permite crear, testear y publicar código con baja fricción usando un ambiente de producción continuo con Netlify (<https://www.netlify.com/docs/continuous-deployment/>)

D) Vamos a utilizar el paradigma de SGDD o "Style Guide Driven Development" que nos va a permitir trabajar sobre conceptos modulares de código, de tal manera de acelerar al máximo el desarrollo y a su vez mantener la flexibilidad de poder realizar cambios sin dañar el código base original (<https://www.bitovi.com/blog/style-guide-driven-development>).

E) Código Nativo Java para Android y Swift para IOS. Esto nos entrega la máxima flexibilidad a diferencia de "frameworks web" que se adaptan a un Smartphone. El mayor impacto además guarda relación con el potencial de realizar un manejo elegante del GPS o localizador en conjunto con poder entregar funcionalidad offline y una

R

	<p><i>conexión de baja fricción vía uso de APIs internos a las ubicaciones con WIFI de interés turístico.</i></p> <p><i>F) Vamos a promover la actitud de pruebas permanentes. Para ello, vamos a contar con un software moderno de pruebas que nos permite sistematizar y entender la totalidad de las funcionalidades en un contexto multi-dispositivo y multi sistema operativo. Vamos a utilizar BrowserStack para ello (https://www.browserstack.com/)</i></p> <p><i>G) La usabilidad de lo creado es critico poder evaluarlo de manera cualitativa y cuantitativa. Para ello, vamos a utilizar un framework moderno y ágil de usabilidad: Maze (https://maze.design)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Cómo creamos una conexión a la red WIFI de baja fricción de cara al usuario? En relación a este problema, contamos con una alianza de trabajo amplia con operadores locales de Wifi, que nos va a permitir realizar una conexión vía el uso de APIs, lo cual va reducir drásticamente la fricción del proceso.</i>
<p>Compatibilidad de la metodología con el enfoque técnico propuesto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La metodología Lean Startup nos permite analizar estos desafíos en periodos de "iteraciones" y ajustar código y estrategia de manera ágil para así poder finalmente dar cumplimiento de los objetivos. En este sentido, creemos en desarrollar las soluciones al mismo tiempo que se desarrollan los usuarios. Es decir, ir iterando las soluciones en hipótesis sucesivas hasta ir encontrando el "product-market fit", la adecuación entre lo que los usuarios necesitan y lo que se ofrece. • Por otro lado, somos creyentes en un proceso creativo compartido. Es decir, en co-creacion. La co-creación propicia la creatividad colectiva para generar diálogos y conversaciones que permiten descubrir necesidades encubiertas, nuevas oportunidades y nuevas soluciones a problemas desde un enfoque participativo. La co-creación está cambiando los procesos de innovación de diseñar para las personas a diseñar con las personas. • Finalmente, es sólo a través de un proceso colectivo y participativo, que vamos a ser capaces de utilizar el diseño para ayudar a abordar los desafíos a los que enfrentamos al mejorar la experiencia de los turistas.
<p>Mecanismos e instrumentos de medición y establecer a priori las métricas e indicadores que serán utilizados, así como las fuentes de información que utilizará.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vamos a utilizar un servicio externo de medición de <i>Uptime</i> de nuestros servicios de contenido <i>back-end</i> (http://statuspage.io/). • Al mismo tiempo, vamos a estar integrados en tiempo real a métricas de descarga y tiempo de utilización de la aplicación. • Finalmente, nuestro panel de control nos va a entregar métricas de interacción respecto del uso del asistente





**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

	<p>virtual inteligente (chatbot), lugar donde podremos obtener métricas tanto cuantitativas (cantidad de conversaciones) como cualitativas (porcentaje de resolución y percepción de servicio de parte de los usuarios).</p>
--	--

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 6
DETALLE PLAN DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

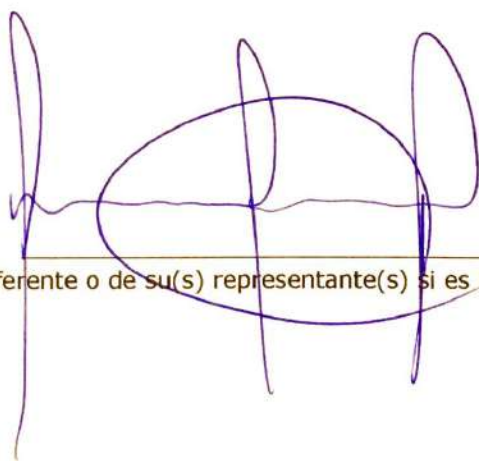
Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Deberá presentar para las actividades indicadas en el 2.3 de la intención de compra, las tareas, horas designadas, profesional a cargo y producto o medio de verificación, según el siguiente formato:

N°	Actividades	Tareas	Cantidad de horas	Profesion al a cargo	Producto / Medio de Verificación	Fuente de información
1	Exploración:	<ul style="list-style-type: none"> Definición de objetivos. Búsqueda de tendencias y <i>best practices</i>. Búsqueda de referentes. Entrevistas y co-creación con usuarios. 	80	Daniela Parra	<ul style="list-style-type: none"> Definición de <i>User Personas</i>, Creación de <i>User Journey Maps</i>, <i>Insights</i> claves, Drivers de diseño Análisis información y referentes. 	Turistas, Data Web, Bancos de Datos
2	Creación Propuesta de Valor	<ul style="list-style-type: none"> Creación de hipótesis/soluciones y definición y visualización de la solución. Ideación. Validación de hipótesis con usuarios. Priorización de funcionalidades. 	200	Daniela Parra	<ul style="list-style-type: none"> Prototipo (baja fidelidad) Diagramas de flujo Funcionalidades priorizadas 	Co-creación, Turistas, Data Web
3	Sprints de Diseño	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de funcionalidades. Test de usabilidad. Diseño de prototipos Creación ambiente de trabajo. 	280	Andrés Godoy	<ul style="list-style-type: none"> Prototipo en Invision Pantallas en Sketch para implementar 	Resultados de parte 1 y 2.
4	Sprints de Levantamiento de Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> Levantamiento de contenidos turísticos para alimentar la aplicación, considerando al menos ítems como: ciudad, atractivos turísticos servicios turísticos, mapas, audioguías, entre otros. 	160	José Antonio Alcalde	<ul style="list-style-type: none"> Documento Excel de contenido 	SERNATUR, Web.
5	Sprints de Desarrollo de Aplicación Móvil	<ul style="list-style-type: none"> Programar App en código nativo para Android e iOS. Programar e implementar dashboard para la auto-administración de contenido. 	440	David Perez	<ul style="list-style-type: none"> Publicación en tienda Google Play y Apple App Store de App SERNATUR. Capacitación sobre uso de dashboard auto-administrable. 	Librerías de Código Nativo.



6	Implementación de robot de auto atención	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de ejecutivo y entrenador del "bot". • Incorporar un robot interactivo que mediante inteligencia artificial pueda responder preguntas frecuentes de los turistas 24/7. 	480	José Antonio Alcalde	<ul style="list-style-type: none"> • Bot versión beta de uso interno. • Bot versión publicación, incorporado en la app. 	Sernatur, Preguntas de Turistas.
7	Integración de redes WIFI	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de alianzas con redes wifi que permita descargar la App y usarla en lugares turísticos de interés. 	360	Santiago Quezada	<ul style="list-style-type: none"> • Documento formal de alianza • Apps se conectan a wifi. 	Librerías de código y convenio firmado.
8	Generación Big Data	<ul style="list-style-type: none"> • Exportar y procesar data de descargas y uso de App. • Exportar y procesar data de uso en relación al uso del asistente inteligente (bot). • Exportar y procesar data de uso en relación a redes wifi. 	360	Diego Bordeu	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de reportes de descargas y uso de App • Entrega de reportes de descargas y uso y KPI de satisfacción de asistente inteligente (bot) • Entrega de reportes, a través del uso de redes wifi, con información a nivel agregado respecto al perfilamiento de los visitantes. 	Uso, comportamiento de turistas en app.



Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

CARTA GANTT DESARROLLO ANÁLISIS MORF.														
Definición	Productos	Proyecto asignado	Responsable	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Eventos de Cursos			Isid Acosta/Asida											
INFORMES				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Especificación	<p>UX Research en base a fenomenología de Design Thinking</p> <p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de objetivos Búsqueda de referentes y benchmarking Definición de referentes Historial y creación de usuarios <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de User Personas Creación de User Journeys Maps Mapas de flujo Prototipos de wireframes Mapa de información y referencias 		David Perez											
1. Orden Propuesta de Valor	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación de historias y usuarios y definición visualización de la solución Identificación Identificación de Puntos de contacto Identificación de base de datos <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prototipo (baja fidelidad) Diagrama de flujo Diagrama de datos 		David Perez											
2. Sistema de Diseño	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de iconografía Definición de tipografía Diseño de colores Creación ambiente de trabajo <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prototipo en baja fidelidad Plantillas en Word para implementación 	1 semana	Anderson											
3. Sistema de posicionamiento de Contenido	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Examen de contenidos virales para alimentar la aplicación, considerando al momento como: ciudad, actores virales, servicios virales, mapas, geografía, entre otros <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documento excel de contenido 		Isid Acosta/Asida											
4. Sistema de Desarrollo Aplicación Móvil	<p>Actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Programar App en código nativo para Android e iOS Programar e implementar arquitectura de datos Implementación de backend <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Publicación en tienda Google Play y Apple App Store de App (EMVIT) Desarrollo de sistema de backend autoadministrable 		David Perez											

CARTA CARTI DESARROLLO APLICACION MOBI		Proyecto a seguir											
Objetivo	Productos	Responsable	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
5. Implementación de roles de administrador	Actividades: <ul style="list-style-type: none"> Asignación de roles y permisos del "User" Incorporar un rol de administrador mediante interfaz gráfica para registrar proyectos/elementos de las unidades JCV? 	José Antonio Anzola											
	Resultados: <ul style="list-style-type: none"> Se ven los roles de usuarios Se ven los roles y permisos en la API 												
6. Integración de roles MFI	Actividades: <ul style="list-style-type: none"> Comenzar de análisis con roles web para permitia descargar el App y cambio en la API unidades de mesa 	Santiago Ocasio											
	Resultados: <ul style="list-style-type: none"> Documento formal de diseño 												

**ANEXO N° 8
DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL
CHILE DESTINO TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

La descripción del equipo de trabajo deberá realizarse según el siguiente formato y perfiles:

Jefe de Proyecto

Nombre profesional	Perfil / Cargo	Actividades en que participa	Horas asignadas por cada actividad
Daniela Parra	Jefe Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Captar y definir objetivos en conjunto con SERNATUR. 2.- Definir requerimientos de propuestas de innovación por parte del oferente. 3.- Definir las necesidades requeridas con posibilidad de evolución ante posibles mejoras. 4.- UX Research en base a la metodología de <i>Design Thinking</i>, que incluye a) búsqueda de tendencias y best practices, b) búsqueda de referentes, c) entrevistas y co-creación con usuarios, d) creación de hipótesis/soluciones y definición y visualización de la solución, e) ideación, f) validación de hipótesis con usuarios, g) priorización de funcionalidades. 	1.- 60 horas 2.- 38 horas 3.- 14 horas 4.- 168 horas

Profesionales

Nombre profesional	Perfil / Cargo	Actividades en que participa	Horas asignadas por cada actividad
Andrés Godoy	Diseñador Gráfico	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Definir las secciones y/u opciones que tendrá la aplicación sobre la base de las propuestas del equipo de SERNATUR / Subsecretaría de Turismo en conjunto con conclusiones de UX Research. 2.- Definir las mejores y más idóneas secciones que pueda tener la aplicación, previa aprobación de la contraparte técnica. 3.- Diseño de prototipos. 4.- Creación ambiente de trabajo. 	1.- 40 horas 2.- 56 horas 3.- 40 horas 4.- 20 horas



Andrés Godoy	Programador de Interfaz	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Definir y lograr el mejor diseño para la aplicación, en base a metodología Design Thinking y de acuerdo a las conclusiones del UX Research. 2.- Definir requerimientos de propuestas de mejoramiento del funcionamiento por parte del oferente, considerando el uso sin conexión 3G, 4G, etc. 3.- Test de usabilidad. 	<p>1.- 58 horas</p> <p>2.- 56 horas</p> <p>3.- 10 horas</p>
José Antonio Alcalde	Editor de contenido	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Ejecutivo/entrenador de cuenta y entrenador de "bot". 2.- Levantamiento de contenidos turísticos para alimentar la aplicación, considerando al menos ítems como: ciudad, atractivos turísticos servicios turísticos, mapas, audioguías, entre otros. 3.- Definir los requerimientos del Administrador de Contenidos de la aplicación móvil en base a los requerimientos de administración de uso y de contenidos: mantenedor de usuarios, mantenedor de perfiles, mantenedor de secciones de la aplicación móvil entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR. 	<p>1.- 10 horas</p> <p>2.- 100 horas</p> <p>3.- 50 horas</p>
José Antonio Alcalde	Arquitecto de software	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Incorporar robot: interactivo que mediante inteligencia artificial pueda responder preguntas frecuentes de los turistas 24/7, contemplando analíticas disponibles con KPIS relevantes para entender a los turistas. 2.- Definir los requerimientos necesarios para asegurar la mantención y el funcionamiento de la App con posterioridad a su implementación, específicamente en aspectos relacionados con la correcta operatividad del "bot", acceso a las 5 redes wifi privadas, y generación de reportes e insights provenientes de las fuentes de captura de datos. 3.- Definir los requerimientos No Funcionales para establecer los lineamientos base de funcionamiento de la aplicación: arquitectura de software, servicios requeridos, lineamientos base del diseño, estándares de desarrollo. Dentro de los Requerimientos NO Funcionales, se deja establecido que debe ser en lenguaje nativo propio de la plataforma (Android, IOS). 	<p>1.- 260 horas</p> <p>2.- 100 horas</p> <p>3.- 120 horas</p>
David Perez	Desarrollador	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Incorporación de dashboard para la autoadministración de contenido acorde a los requerimientos técnicos de la infraestructura de SERNATUR por parte de la Unidad Informática: lenguaje dinámico, base de datos relacional entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR. 2.- Desarrollo de App nativa IOS y Android. 	<p>1.- 40 horas</p> <p>2.- 200 horas</p>
David Perez	Ingeniero de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Definir los requerimientos del Administrador de Contenidos de la aplicación móvil en base a los requerimientos de 	<p>1.- 40 horas</p>



Andrés Godoy	Programador de Interfaz	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Definir y lograr el mejor diseño para la aplicación, en base a metodología Design Thinking y de acuerdo a las conclusiones del UX Research. 2.- Definir requerimientos de propuestas de mejoramiento del funcionamiento por parte del oferente, considerando el uso sin conexión 3G, 4G, etc. 3.- Test de usabilidad. 	<p>1.- 58 horas</p> <p>2.- 56 horas</p> <p>3.- 10 horas</p>
José Antonio Alcalde	Editor de contenido	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Ejecutivo/entrenador de cuenta y entrenador de "bot". 2.- Levantamiento de contenidos turísticos para alimentar la aplicación, considerando al menos ítems como: ciudad, atractivos turísticos servicios turísticos, mapas, audioguías, entre otros. 3.- Definir los requerimientos del Administrador de Contenidos de la aplicación móvil en base a los requerimientos de administración de uso y de contenidos: mantenedor de usuarios, mantenedor de perfiles, mantenedor de secciones de la aplicación móvil entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR. 	<p>1.- 10 horas</p> <p>2.- 100 horas</p> <p>3.- 50 horas</p>
José Antonio Alcalde	Arquitecto de software	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Incorporar robot: interactivo que mediante inteligencia artificial pueda responder preguntas frecuentes de los turistas 24/7, contemplando analíticas disponibles con KPIS relevantes para entender a los turistas. 2.- Definir los requerimientos necesarios para asegurar la mantención y el funcionamiento de la App con posterioridad a su implementación, específicamente en aspectos relacionados con la correcta operatividad del "bot", acceso a las 5 redes wifi privadas, y generación de reportes e insights provenientes de las fuentes de captura de datos. 3.- Definir los requerimientos No Funcionales para establecer los lineamientos base de funcionamiento de la aplicación: arquitectura de software, servicios requeridos, lineamientos base del diseño, estándares de desarrollo. Dentro de los Requerimientos NO Funcionales, se deja establecido que debe ser en lenguaje nativo propio de la plataforma (Android, IOS). 	<p>1.- 260 horas</p> <p>2.- 100 horas</p> <p>3.- 120 horas</p>
David Perez	Desarrollador	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Incorporación de dashboard para la autoadministración de contenido acorde a los requerimientos técnicos de la infraestructura de SERNATUR por parte de la Unidad Informática: lenguaje dinámico, base de datos relacional entre otros según los definidos por el equipo SERNATUR. 2.- Desarrollo de App nativa IOS y Android. 	<p>1.- 40 horas</p> <p>2.- 200 horas</p>
David Perez	Ingeniero de Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Definir los requerimientos del Administrador de Contenidos de la aplicación móvil en base a los requerimientos de 	<p>1.- 40 horas</p>



		administración de uso y de contenidos: mantenedor de usuarios,	
Santiago Quezada	Tester de Aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Testeo permanente para asegurar la correcta mantención de sus funcionalidades en ambos sistemas operativos (ios y Android). • Generación de alianzas a través de convenios, contratos u otros, que hagan disponibles redes wifi de alta velocidad que permita descargar la App y usarla de forma gratuita en al menos 5 lugares turísticos de interés (se entenderá por redes wifi de alta velocidad un mínimo de 25 Mbps por conexión). 	1.- 80 horas 2.- 320 horas
Diego Bordeu	Analista de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • 1.- Análisis permanente de SLA e indicadores de calidad de prestación de servicio. • 2.- Generación de reportes, a través del uso de redes wifi, con información a nivel agregado respecto al perfilamiento de los visitantes. 	1.- 80 horas 2.- 60 horas

Equipo de apoyo (de considerarse necesario)

Nombre	Perfil / Cargo	Actividades en que participa	Horas asignadas por cada actividad
<ul style="list-style-type: none"> • José Tomás Daire • Rosario Irarrazaval 	Equipo de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • José Tomás Daire: Apoyo de coordinación y de gestión de alianzas. • Rosario Irarrazaval: Apoyo de coordinación y de gestión de alianzas. 	1.- 20 horas 2.- 120 horas



Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
 CURRÍCULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
 PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
 TURÍSTICO 2019
 GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	Andrés Godoy Morales
Email / Teléfono	agodoy@hop.in +1 4433104756
Años ejercicio profesional	10
Cargo en consultoría	Diseñador Gráfico, Programador de Interfaz

EDUCACIÓN

2002	The Grange School
2007	Licenciado en Medicina – Universidad de Chile
2009	Médico Cirujano (M.D.) – Universidad de Chile
2019	Post-Doctoral Research Fellow – Johns Hopkins University
	MA - Master en Biotecnología – Harvard University

EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2011 - presente	Fundador y CEO HOPIN INC Socio fundador y actual CEO de empresa desarrolladora de software en San Francisco.	San Francisco, USA
-----------------	--	--------------------

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato – Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) Datos de contacto contraparte técnica
-----	---

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	Daniela Parra Pérez-García
Email / Teléfono	dvparra@hop.in +14433102847
Años ejercicio profesional	9
Cargo en consultoría	Jefe de Proyecto

EDUCACIÓN

2006	The Newland School
2008	Undergraduate Exchange Program - The University of Auckland
2010	Ingeniero Agrónomo - Universidad de Chile
2019	MA Candidate in Design Leadership - Maryland Institute College of Art
2019	MBA Candidate Carey Business School - Johns Hopkins University

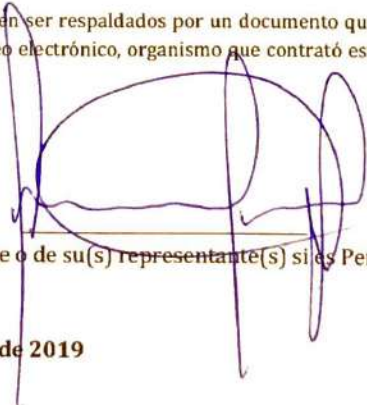
EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVA

2013 - 2015	Freelance - Consultora en marketing digital Freelance contratada para ser responsable de analizar el marketing digital de empresas, desarrollar estrategia y planes de implementación de las mismas alineadas a objetivo de los clientes.	Santiago, Chile
2015 - 2016	Product Manager AppCity - Hopin Chile SpA A cargo de crear protocolos para empresas implementando productos SaaS, co-diseñadora de AppCity, participe en el desarrollo del software AppCity basado en la experiencia del usuario, realizando observaciones, diseño, codificación, pruebas e implementación.	Santiago, Chile
2016 - 2017	CEO - Hopin Chile SpA A cargo de la investigación, producción y desarrollo de productos aplicando metodología de Lean StartUp y Agile . A cargo de equipos de desarrolladores back end, front end como de diseñadores y equipo de ventas.	Santiago, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato - Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) Datos de contacto contraparte técnica
-----	---

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.



Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	Rosario Irrarrázaval Oehninger
Email / Teléfono	rirarrazaval@hop.in +56978895482
Años ejercicio profesional	4
Cargo en consultoría	Contacto Administrativo, Equipo de Apoyo

EDUCACIÓN

2006	Colegio Apoquindo Femenino. Básica completa hasta segundo medio.
2007	Colegio Villa María Academy. Tercero y cuarto medio cursados.
2008	Universidad Católica de Chile. Bachillerato en Humanidades.
2009	Escuela Moderna de Música. Diplomado Vespertino de Música mención Canto.
2011	San Diego State University, USA. Intercambio universitario.
2015	Universidad del Desarrollo Santiago. Carrera Kinesiología. Egresada 2015.

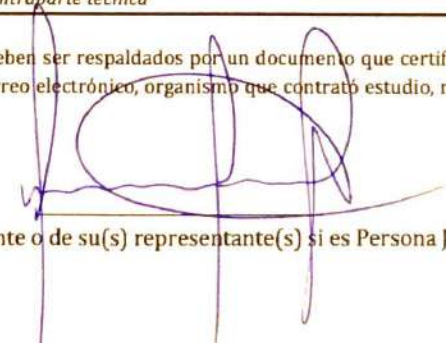
EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2017	Gestora de Proyecto - App PARQUE METROPOLITANO Gestora de proyecto. Participe en el proceso de desarrollo y entrega de la APP PMET que incluye el servicio de asistencia virtual. Acta adjunta en Anexo 3.	Santiago, Chile
2017	Ejecutivo de Cuentas - Asistente Virtual PARQUE METROPOLITANO A cargo de la ejecución e implementación del sistema virtual en la APP PMET y página web. Acta adjunta en Anexo 3.	Santiago, Chile
2017 - hoy	Customer Success - Hopin Chile SpA A cargo de gestión de clientes de UNIQ Asistencia Virtual, participe en el desarrollo del software UNIQ basado en la experiencia del usuario, realizando observaciones, pruebas e implementación.	Santiago, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato - Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) <i>Datos de contacto contraparte técnica</i>
-----	--

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.


 Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	José Antonio Alcalde
Email / Teléfono	jalcalde@hop.in +569 62260672
Años ejercicio profesional	3
Cargo en consultoría	Editor de contenido, Arquitecto de Software

EDUCACIÓN

2010	Colegio Tabancura
2015	Ingenierio Comercial, Universidad del Desarrollo.
2016	Estudios de inglés en <i>EF Education First, Brighton, England.</i>

EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2014	Practicante área Comercial – Chilectra Procesamiento de base de datos y levantamiento de mercado para concluir impacto de leyes en la compañía.	Santiago, Chile
2014	Practicante área Inversiones – Banco Santander Actualización de bases de datos para luego evaluar gestores de inversión y distribución de clientes.	Santiago, Chile
2018 - hoy	Chief Operating Officer y BOT Trainer – Hopin Chile SpA Edición de bases de contenido de clientes, entrenamiento de chatbots, manejo de analítica y encargado de oficina y facturaciones.	Santiago, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato – Institución mandante
	Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) <i>Datos de contacto contraparte técnica</i>

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.° 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SPA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	Diego Bordeu
Email / Teléfono	diego@accionet.cl +56993091955
Años ejercicio profesional	2
Cargo en consultoría	Analista de Calidad

EDUCACIÓN

2017	Ingeniero Industrial con diploma en Ingeniería Mecánica
------	---

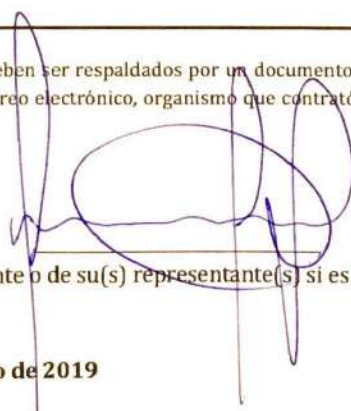
EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2016 - 2017	Analizador técnico en emprendimiento. Desarrollo de análisis de factibilidad técnica. Desarrollo de modelo económico para la industrialización de productos	Santiago, Chile
2018 - hoy	Desarrollador de Software - Accionet SpA Desarrollo Full Stack en plataformas Node JS (Express.js BackEnd), Angular7 Framework (Front End) y manejo de base de datos PostgreSQL. Administración de proyectos de informática, ingeniería de redes y telecomunicaciones.	Matanzas, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato - Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) Datos de contacto contraparte técnica

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.


Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.° 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	Juan Santiago Quezada
Email / Teléfono	santiago@accionet.cl +56974300005
Años ejercicio profesional	13
Cargo en consultoría	Tester de Aplicaciones

EDUCACIÓN

1999	The Grange School
2006	Ingeniero Agrónomo con mención Economía Agraria. Pontificia Universidad Católica de Chile. Facultad de Agronomía Forestal.

EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2008-2016	Fundador y Gerente General - Mibiotik.com Limitada Dirección y liderazgo a equipo de personas, desarrollo de 2 principales áreas de negocio: Producción audiovisual de comerciales para TV y Online para agencias de publicidad y marcas internacionales. Productos de capacitación online para la universidades y en alianza con empresas de desarrollo profesional	Santiago, Chile
2017 - hoy	Gerente de Operaciones - Accionet SpA Encargado de habilitación de redes de wifi de gran envergadura.	Santiago, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato - Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) <i>Datos de contacto contraparte técnica</i>

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.

Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.º 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	José Tomás Daire
Email / Teléfono	jtdaire@hop.in +569 71718771
Años ejercicio profesional	10
Cargo en consultoría	Equipo de Apoyo

EDUCACIÓN

2002	The Grange School
1998	IGCSE Programa Completo International Baccalaurate Completo con distinción.
2010	Derecho - Facultad de Derecho, Titulado con dos votos de distinción.

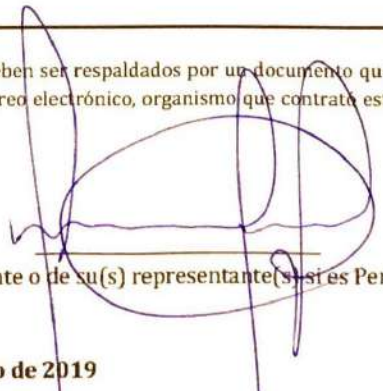
EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

2008 - 2011	Abogado Asociado estudio Pérez de Arce Abogados Limitada	Santiago, Chile
2011 - hoy	Co -Fundador de Hopin Inc Laboratorio tecnológico enfocado en diseño y producción de tecnologías móviles.	San Francisco, USA
2017- 2018	Co-Fundador Mobile Safety SpA Sociedad dedicada a desarrollar tecnologías para el mundo de la seguridad privada.	San Francisco, USA
2018 - hoy	Gerente de Desarrollo e Inversión CF Inversiones	Santiago, Chile

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato - Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) Datos de contacto contraparte técnica

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.


 Firma del oferente o de su(s) representante(s) es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019

**ANEXO N° 9
CURRICULUM PROFESIONALES EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN APLICACIÓN MÓVIL CHILE DESTINO
TURÍSTICO 2019
GRAN COMPRA N.° 45.611 - SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	Hopin Chile SpA
Nombre Representante Legal	José Tomás Daire

Nombre	David Pérez García
Email / Teléfono	dperez@hop.in +56 9 53631531
Años ejercicio profesional	21
Cargo en consultoría	Ingeniero en Sistemas, Desarrollador

EDUCACIÓN

1996	Ingeniería Física, Universidad de Valladolid, España
1996	Ingeniería Electrónica, Universidad de Valladolid

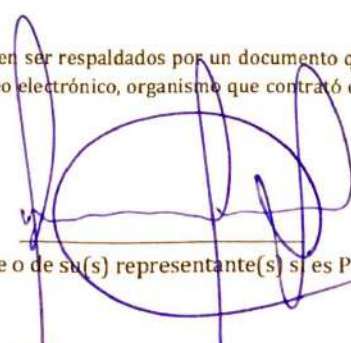
EXPERIENCIA LABORAL Y PROYECTOS DE APLICACIONES MÓVILES NATIVAS

1998-2000	System Engineer – Silicon Graphics Ingeniero de implantación y soporte de hardware y software. Especialista en High Performance Computing, Clustering y ciberseguridad.	Viena, Austria
2002- 2004	Professional Services Manager Gestión del grupo a cargo de la consultoría, capacitación y soporte de partners en el desarrollo e implementación de soluciones y de un SDK de reconocimiento de voz en el sector salud.	Viena, Austria
2004- 2007	Director Técnico – Phillips Speech Processing Gestión del grupo a cargo de la consultoría, capacitación y soporte de partners en el desarrollo e implementación de soluciones en un SDK de reconocimiento de voz en Alemania, Reino Unido, Países Bajos, Francia, Suiza, España y Portugal.	Barcelona, España
2007 - 2009	Technical Account Manager España, Portugal y Latinoamérica – Nuance Communications Relacionamiento cercano y desarrollo de mercado y productos de software en el sector salud en conjunción con las principales partners de la región en un modelo B2B	Barcelona, España

PUBLICACIONES (Relacionados con turismo indígena)

Año	Nombre Estudio, duración contrato – Institución mandante Breve explicación de tareas efectuadas en el estudio (máx. 2 líneas) Datos de contacto contraparte técnica
-----	---

Todos los proyectos o estudios que declare deben ser respaldados por un documento que certifique su participación, el cual deberá indicar: nombre de la contraparte técnica, correo electrónico, organismo que contrató estudio, nombre del estudio, fecha de inicio y fecha de término, firma y timbre.


 Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de Santiago, a 26 de Marzo de 2019