



Dirección de Adm. Y Finanzas
UNIDAD DE ADQUISICIONES

S/N

ACTA EVALUACION
ID 3825-49-L125

SERVICIO DE HOSTING PARA USO MUNICIPAL PERIODO 06 MESES SOLICITADO POR INFORMATICA
Presupuesto Disponible \$3.000.000 IVA Incluido

En Padre Hurtado con fecha 03 de diciembre del 2025, se efectúa la Apertura Electrónica de la Licitación Pública ID 3825-49-L125, SERVICIO DE HOSTING PARA USO MUNICIPAL SOLICITADO POR INFORMATICA, donde se reciben y aceptan 01 oferta del siguiente proveedor: TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA RUT 77.349.120-8 HABIL.

Nº	Proveedor	Valor Neto	Valor con IVA	Formato N°1	Formato N°2	Formato N°3	Programa de Integridad del proveedor	Propuesta técnica	SLA Requerido	Anexo N°1 Servidor y Migración	Anexo N°2 Empresa, infraestructura , tiempo de respuesta de servicio técnico	Direcciones de Datacenter (Indicar Direcciones y Sucursales SII)	Certificación de Representación de la Plataforma de Ciberseguridad	Formato N°4 (A) Experiencia en el Rubro	Formato N°4 (B) Experiencia en el rubro con entidades publicas	Documento que indique que los ingenieros de soporte son certificados por la plataforma de ciberseguridad	Registro en ANCI como proveedor de servicios esenciales del gobierno	Certificación Norma ISO 27001,ISO 9001	Requisitos de seguridad de la información y ciberseguridad	Plazo de entrega de los servicios	Certificación de Habilidad
1	TECNOLOGIA CHILE.COM LIMITADA RUT 77.349.120-8	2,382,000	2834580	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	1 DIA	HABIL

DECLARACION DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES Y DE CONFIDENCIALIDAD

Los funcionarios que firman la presente acta de evaluación declaran juradamente la ausencia de conflicto de interés y confidencialidad, al tenor de la declaración adjunta a la presente acta.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FFAO7Z-257>



Dirección de Adm. Y Finanzas
UNIDAD DE ADQUISICIONES

CUADRO DE EVALUACION DE LAS OFERTAS ADMISIBLES															
línea															
Nº	Proveedores	VALOR OFERTADO	Oferta Económica	Experiencia en el Rubro	Servicios acreditados	Experiencia en el Rubro servicio públicos	Servicios acreditados	Programa de Integridad del Proveedor	Presentación de Antecedentes	Oferta Económica 60%	Experiencia en el Rubro 10%	Experiencia en el Rubro servicio públicos 20%	Presentación de Antecedentes 5%	Programa de integridad 5%	Total
1	TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA RUT 77.349.120-8	2,382,000	100	100	más de 5 servicios	100	más de 5 servicios	100	100	60	10	20	5	5	100



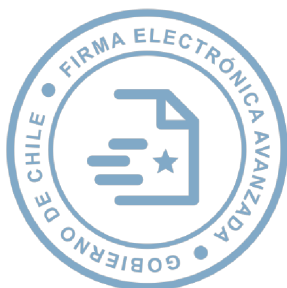
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FFAO7Z-257>



Dirección de Adm. Y Finanzas
UNIDAD DE ADQUISICIONES

CONCLUSIÓN:

Se sugiere al Sr. Administrador Municipal, Adjudicar la Licitación Pública L1 Simplificada ID 3825-49-L125, al proveedor **TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA RUT 77.349.120-8**, Representante legal **SIMON BENNETT RYBERTT, R.U.T. 14.576.134-4**, Domicilio **ANTONIO VARAS# 979, OFICINA 707, TEMUCO**, Teléfono: +56962371686 / 442460040, Correo Electrónico: comercial@tchile.com, por la cantidad de \$2.834.580 IVA Incluido, el servicio será por un periodo de 6 meses.



Firmado por:
Jorge Cristian Roa Kruger
Director Jurídico
Fecha: 04-12-2025 17:06 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Firmado por:
Miguel Angel Muñoz Verdugo
Secretario Comunal de Planificación
Fecha: 05-12-2025 11:10 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Firmado por:
Richard Andrés Castro Allende
Director de Administración y Finanzas (s)
Fecha: 05-12-2025 11:58 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Firmado por:
Soledad del Tránsito Olivares Ovalle
Jefa de Abastecimiento
Fecha: 05-12-2025 15:26 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/FFAO7Z-257>



DIRECCION DE ADM. Y FINANZAS

Unidad Adquisiciones

LA ALCALDIA DE PADRE HURTADO DECRETO HOY LO SIGUIENTE:
VISTOS Y CONSIDERANDO:

- 1.- La necesidad de aprobar las respuestas a las preguntas de los oferentes de los posibles oferentes de la Licitación Pública “SERVICIO DE HOSTING PARA LA MUNICIPALIDAD” ID 3825-49-L125, en la página www.mercadopublico.cl; las cuales complementan y/o clarifican algunos aspectos detallados en las Bases Administrativas y Especificaciones Técnicas.
- 2.- La Ficha de la Licitación ID 3825–49–L125 “SERVICIO DE HOSTING PARA LA MUNICIPALIDAD” publicada con fecha 25 de noviembre de 2025, en donde se aprecia que la fecha de cierre de recepción de la oferta, Apertura Técnica y Económica es el día 03 de diciembre de 2025.
- 3.- Las facultades que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades N°18.695 de 1998 y sus modificaciones vigentes.
- 4.- El Decreto Alcaldicio N°1254 de fecha 30 de junio del 2021.

DECRETO:

1.- APRUÉBASE las respuestas a las preguntas de la Licitación Pública “SERVICIO DE HOSTING PARA LA MUNICIPALIDAD”, ID 3825-49-L125, detalladas a continuación:

N°	Fecha y hora	Preguntas ingresadas (4)	
1	27-11-2025	La empresa certificadora que entrega los certificados de Norma ISO 27001 debe tener presencia en Chile?	
1	Respuesta 28-11-2025	no	
2	27-11-2025	La empresa certificadora que entrega los certificados de Norma ISO 27001 debe estar acreditada por el International Accreditation Forum (IAF) -	
2	Respuesta 28-11-2025	no	
3	27-11-2025	Para acreditar la validez de las certificación ISO solicitada, la empresa certificadora debe encontrarse acreditada por el International Accreditation Forum (IAF) verificable en el siguiente link https://www.iafcertsearch.org/search/certification-bodies?search	
3	Respuesta 28-11-2025	no	
4	27-11-2025	En cumplimiento con la Ley Marco de Ciberseguridad N° 21.663 y la Resolución Exenta N° 50 de la Agencia Nacional de Ciberseguridad ¿Las empresas oferentes deben ser consideradas Empresas de Servicios Esenciales (OIV) para el Gobierno y estar debidamente registradas en la plataforma ANCI?	





DIRECCION DE ADM. Y
FINANZAS
Unidad Adquisiciones

4	Respuesta 28-11-2025	Sí, se encuentra en el ítem II, punto 1 "WebHosting", letra a del documento Bases_3825-49-L125.pdf
---	-------------------------	--

2.- ESTABLÉZCASE que la Unidad de Adquisiciones de la Dirección de Administración y Finanzas, será la Encargada de efectuar los trámites correspondientes a la publicación de las respuestas a las preguntas del presente Decreto Alcaldicio en la página web www.mercadopublico.cl.

ANOTESE, COMUNIQUESE, TRANSCRIBASE, REGISTRESE Y HECHO ARCHIVESE

□



Firmado por:
Leonardo Andrés Farías Canales
Administrador Municipal
Fecha: 02-12-2025 17:41 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Firmado por:
Cristian Jesús Vilches Escobar
Secretario Municipal
Fecha: 03-12-2025 11:55 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



**DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES Y DE
CONFIDENCIALIDAD DE LA LICITACIÓN ID 3825-49-L125**

Yo, **Richard Castro Allende**, cédula nacional de identidad N° **15.794.703-6**, funcionario de la Municipalidad de Padre Hurtado, en el cargo de **Director de Administración y Finanzas (s)**, domiciliado en **Camino San Alberto Hurtado N°3295**, DECLARO bajo juramento que:

1. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés, en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
2. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés personal en la resolución del proceso de compra en cuya evaluación participo.
3. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, soy o son administradores de alguna o algunas de las sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
4. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen cuestión litigiosa pendiente con algún oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
5. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios, ni estoy o están asociados o comparto o comparten despacho profesional con dichos asesores, representantes legales o mandatarios para el asesoramiento, la representación o el mandato.
6. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<http://doc.digital.gob.cl/validador/4IS9EI-924>

administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios.

7. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, he o han tenido intervención como perito o como testigo en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
8. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen relación de servicio con persona natural o jurídica oferente o interesada directamente en el resultado del proceso de compra en cuya evaluación participo , ni he o han prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a dichos oferentes o interesados.
9. No me he desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo. Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores.
10. No he emitido opinión, por ningún medio, sobre el proceso de compra en cuya evaluación participo y cuya resolución se encuentra pendiente.
11. No he participado en decisiones en que exista cualquier circunstancia que me reste imparcialidad respecto del proceso de compra en cuya evaluación participo.

Asimismo, DECLARO que de surgir algún antecedente que constituya alguna de las causales de incompatibilidad arriba indicadas, me abstendré de continuar interviniendo en el proceso de compra en cuya evaluación participo, debiendo poner en conocimiento de mi superior jerárquico la causal o causales específicas que me afectan.

Por último, DECLARO que me comprometo a guardar confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas del proceso de compra en cuya evaluación participo, así como de todos los antecedentes relacionados con dicho proceso y, especialmente, a actuar con absoluta reserva respecto de todas las deliberaciones que se lleven a cabo durante el proceso de evaluación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/4IS9EI-924>

NOTA:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el funcionario. De faltar alguno de estos, la declaración será rechazada y el respectivo funcionario no podrá participar en la Comisión Evaluadora.
- Si la información contenida en la presente declaración es falsa, ha sido enmendada o tergiversada, el funcionario será excluido de la Comisión Evaluadora y podrá quedar afecto a sanciones administrativas o penales según corresponda. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."



Firmado por:
Richard Andrés Castro Allende
Director de Administración y
Finanzas (s)
Fecha: 04-12-2025 16:59 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/4IS9EI-924>

**DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES Y DE
CONFIDENCIALIDAD DE LA LICITACIÓN ID 3825-49-L125**

Yo, JORGE CRISTIAN ROA KRUGER, cédula nacional de identidad N°16.155.673-4, funcionario de el/la Municipalidad de Padre Hurtado, en el cargo de **Director Jurídico, Abogado**, domiciliado en **Camino San Alberto Hurtado N° 3295**, DECLARO bajo juramento que:

1. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés, en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
2. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés personal en la resolución del proceso de compra en cuya evaluación participo.
3. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, soy o son administradores de alguna o algunas de las sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
4. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen cuestión litigiosa pendiente con algún oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
5. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios, ni estoy o están asociados o comparto o comparten despacho profesional con dichos asesores, representantes legales o mandatarios para el asesoramiento, la representación o el mandato.
6. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<http://doc.digital.gob.cl/validador/UWMN2G-727>

administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios.

7. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, he o han tenido intervención como perito o como testigo en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
8. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen relación de servicio con persona natural o jurídica oferente o interesada directamente en el resultado del proceso de compra en cuya evaluación participo, ni he o han prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a dichos oferentes o interesados.
9. No me he desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo. Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores.
10. No he emitido opinión, por ningún medio, sobre el proceso de compra en cuya evaluación participo y cuya resolución se encuentra pendiente.
11. No he participado en decisiones en que exista cualquier circunstancia que me reste imparcialidad respecto del proceso de compra en cuya evaluación participo.

Asimismo, DECLARO que de surgir algún antecedente que constituya alguna de las causales de incompatibilidad arriba indicadas, me abstendré de continuar interviniendo en el proceso de compra en cuya evaluación participo, debiendo poner en conocimiento de mi superior jerárquico la causal o causales específicas que me afectan.

Por último, DECLARO que me comprometo a guardar confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas del proceso de compra en cuya evaluación participo, así como de todos los antecedentes relacionados con dicho proceso y, especialmente, a actuar con absoluta reserva respecto de todas las deliberaciones que se lleven a cabo durante el proceso de evaluación.

NOTA:

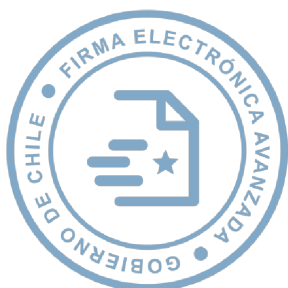


Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UWMN2G-727>

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el funcionario. De faltar alguno de estos, la declaración será rechazada y el respectivo funcionario no podrá participar en la Comisión Evaluadora.
- Si la información contenida en la presente declaración es falsa, ha sido enmendada o tergiversada, el funcionario será excluido de la Comisión Evaluadora y podrá quedar afecto a sanciones administrativas o penales según corresponda. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."



Firmado por:
Jorge Cristian Roa Kruger
Director Jurídico
Fecha: 04-12-2025 17:07 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UWMN2G-727>

**DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES Y DE
CONFIDENCIALIDAD DE LA LICITACIÓN ID 3825-49-I125**

Yo, Soledad Olivares Ovalle, cédula nacional de identidad N°14.239.846k, funcionario de la Municipalidad de Padre Hurtado, en el cargo de **Jefa de Abastecimiento- Supervisor**, domiciliado en **Camino San Alberto Hurtado N° 3295**, DECLARO bajo juramento que:

1. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés, en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
2. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés personal en la resolución del proceso de compra en cuya evaluación participo.
3. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, soy o son administradores de alguna o algunas de las sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
4. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen cuestión litigiosa pendiente con algún oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
5. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios, ni estoy o están asociados o comparto o comparten despacho profesional con dichos asesores, representantes legales o mandatarios para el asesoramiento, la representación o el mandato.
6. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<http://doc.digital.gob.cl/validador/XJW2FI-022>

7. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, he o han tenido intervención como perito o como testigo en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
8. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen relación de servicio con persona natural o jurídica oferente o interesada directamente en el resultado del proceso de compra en cuya evaluación participo , ni he o han prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a dichos oferentes o interesados.
9. No me he desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo. Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores.
10. No he emitido opinión, por ningún medio, sobre el proceso de compra en cuya evaluación participo y cuya resolución se encuentra pendiente.
11. No he participado en decisiones en que exista cualquier circunstancia que me reste imparcialidad respecto del proceso de compra en cuya evaluación participo.

Asimismo, DECLARO que de surgir algún antecedente que constituya alguna de las causales de incompatibilidad arriba indicadas, me abstendré de continuar interviniendo en el proceso de compra en cuya evaluación participo, debiendo poner en conocimiento de mi superior jerárquico la causal o causales específicas que me afectan.

Por último, DECLARO que me comprometo a guardar confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas del proceso de compra en cuya evaluación participo, así como de todos los antecedentes relacionados con dicho proceso y, especialmente, a actuar con absoluta reserva respecto de todas las deliberaciones que se lleven a cabo durante el proceso de evaluación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XJW2FI-022>

NOTA:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el funcionario. De faltar alguno de estos, la declaración será rechazada y el respectivo funcionario no podrá participar en la Comisión Evaluadora.
- Si la información contenida en la presente declaración es falsa, ha sido enmendada o tergiversada, el funcionario será excluido de la Comisión Evaluadora y podrá quedar afecto a sanciones administrativas o penales según corresponda. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."



Firmado por:
Soledad del Tránsito Olivares Ovalle
Jefa de Abastecimiento
Fecha: 04-12-2025 16:51 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/XJW2FI-022>

**DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES Y DE
CONFIDENCIALIDAD DE LA COMISIÓN EVALUADORA LICITACIÓN ID 3825-49-I125**

Yo, **Miguel Muñoz Verdugo**, cédula nacional de identidad N° **13.049.783-7**, funcionario de la Municipalidad de Padre Hurtado, en el cargo de **Secretario Comunal de Planificación**, domiciliado en **Camino San Alberto Hurtado N°3295**, DECLARO bajo juramento que:

1. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés, en los términos indicados por el inciso tercero del artículo 44 de la ley N° 18.046, sobre sociedades anónimas.
2. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tengo hijos en común, tengo o tienen interés personal en la resolución del proceso de compra en cuya evaluación participo.
3. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, soy o son administradores de alguna o algunas de las sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
4. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen cuestión litigiosa pendiente con algún oferente en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
5. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios, ni estoy o están asociados o comparto o comparten despacho profesional con dichos asesores, representantes legales o mandatarios para el asesoramiento, la representación o el mandato.
6. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen amistad íntima o enemistad manifiesta con alguno de los oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo, ni con los administradores de las entidades o sociedades oferentes en dicho proceso, ni con sus asesores, representantes legales o mandatarios.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<http://doc.digsi.gob.cl/validador/MUU9E6-143>

7. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, he o han tenido intervención como perito o como testigo en el proceso de compra en cuya evaluación participo.
8. Ni yo, ni mi cónyuge, ni mi conviviente civil, ni mis parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, ni aquel o aquella con quienes tenga hijos en común, tengo o tienen relación de servicio con persona natural o jurídica oferente o interesada directamente en el resultado del proceso de compra en cuya evaluación participo , ni he o han prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar a dichos oferentes o interesados.
9. No me he desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente o asesor, consejero o mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité, en sociedades o entidades oferentes en el proceso de compra en cuya evaluación participo. Se entenderán también comprendidas dentro de esta causal aquellas entidades que formen parte de un mismo grupo empresarial, como matrices, filiales o coligadas, en los términos definidos en el artículo 96 de la ley N° 18.045, de Mercado de Valores.
10. No he emitido opinión, por ningún medio, sobre el proceso de compra en cuya evaluación participo y cuya resolución se encuentra pendiente.
11. No he participado en decisiones en que exista cualquier circunstancia que me reste imparcialidad respecto del proceso de compra en cuya evaluación participo.

Asimismo, DECLARO que de surgir algún antecedente que constituya alguna de las causales de incompatibilidad arriba indicadas, me abstendré de continuar interviniendo en el proceso de compra en cuya evaluación participo, debiendo poner en conocimiento de mi superior jerárquico la causal o causales específicas que me afectan.

Por último, DECLARO que me comprometo a guardar confidencialidad en cuanto al contenido de las ofertas del proceso de compra en cuya evaluación participo, así como de todos los antecedentes relacionados con dicho proceso y, especialmente, a actuar con absoluta reserva respecto de todas las deliberaciones que se lleven a cabo durante el proceso de evaluación.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/MUU9E6-143>

NOTA:

- Todos los datos solicitados deben ser completados por el funcionario. De faltar alguno de estos, la declaración será rechazada y el respectivo funcionario no podrá participar en la Comisión Evaluadora.
- Si la información contenida en la presente declaración es falsa, ha sido enmendada o tergiversada, el funcionario será excluido de la Comisión Evaluadora y podrá quedar afecto a sanciones administrativas o penales según corresponda. Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."



Firmado por:
Miguel Angel Muñoz Verdugo
Secretario Comunal de Planificación
Fecha: 05-12-2025 11:10 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/MUU9E6-143>



Empresa Certificada ISO27001- Seguridad de la Información



Representante Oficial en Chile



PROPUESTA TÉCNICA LICITACIÓN ID 3825-49-L125 SERVICIO DE HOSTING MUNICIPAL



Nota: Para cualquier consulta sobre la presente propuesta nos pueden contactar al celular +569 62371686. Versión Propuesta Base 3.2

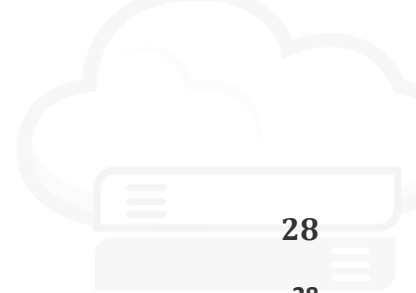
<http://www.tchile.com/>

Página 1 de 46



TABLA DE CONTENIDOS

1. ACERCA DE TCHILE	5
2. COPYRIGHT	6
3. GRADO CUMPLIMIENTO DE LAS BASES DE LICITACIÓN	6
4. NECESIDADES DEL CLIENTE	6
4.1. General	6
4.2. ¿Por qué la Propuesta de TecnologiaChile.com Limitada es la más indicada?	6
5. SOLUCIÓN PROPUESTA	8
5.1. Recomendación General de la Solución	8
5.2. Características de Técnicas Requeridas y Grado de Cumplimiento	8
5.3. Características Técnicas del Servicio Ofrecido	14
5.3.1. Alojamiento Servicios Web	14
5.4. Plazos de entrega de información entre las partes	16
5.5. Certificaciones ISO	16
5.5.1. Certificación ISO 27001 Seguridad de la Información	16
5.5.2. Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad	17
5.6. Información relevante a mediciones CSIRT / ANSI	17
5.7. Administración de los Servidores	18
5.8. Migración	18
5.8.1. Compatibilidad y Seguridad del Entorno PHP	19
5.8.2. Supuestos para el Cumplimiento de los Plazos de Migración	19
5.9. Servicios profesionales Asociados al Servicio	21
5.10. Plan De Contingencia	21
5.10.1. Niveles de seguridad para evitar la corrupción de los datos relacionados con las funcionalidades del sitio, y como se implementan	21
5.10.2. Niveles de seguridad de acceso a los contenidos y base de datos del sitio, y como se implementan.	22
5.11. Plataforma CDN de CloudFlare	24
5.11.1. Disposiciones para implementar Cloudflare y Plan Contemplado en Propuesta	25
5.11.2. Experiencia en Plataforma Cloudflare	26



6. DETALLE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA	28
6.1. Características Generales de la Infraestructura de Cómputo	28
6.2. Servicios de Monitoreo	28
6.3. Descriptivo la Zona de Disponibilidad Región Metropolitana	29
6.4. Descriptivo Zona de Disponibilidad de la Araucanía	30
6.5. Características Comunes en Ambas Zonas d disponibilidad de Tecnologiachile.com	31
6.6. Servicios de Administración	31
6.7. Seguridad Multicapa Avanzada	32
6.7.1. Protección en la Nube – Cloudflare (CDN + Seguridad Avanzada)	32
6.7.2. Seguridad Perimetral Física – Gateway de Seguridad Redundante	32
6.7.3. Seguridad Local – Protección por Instancia	33
6.8. Respaldo de Datos	33
6.9. Plan de recuperación frente a desastres	34
6.10. Políticas de Seguridad de la Información	35
7. EQUIPO Y SOPORTE	36
7.1. Equipo Humano	36
7.2. Equipo Técnico asignado a su proyecto	36
7.3. Certificaciones del Equipo Técnico	36
7.4. Soporte	37
7.4.1. Procedimiento en casos normales de petición (no urgencias)	37
7.4.2. Procedimiento en casos de urgencia (caída servicio, alteración de contenido)	37
7.4.3. Procedimiento en casos en lo cual el celular de soporte principal no contesta o tiempos de respuesta en exceso de lo garantizado	38
7.4.4. Validación de Contactos Validos de Parte del Cliente para Pedir Soporte	38
7.4.5. Tiempos de Respuesta (SLA)	38
7.5. Metodología, Escalamiento y Sistemas de Soporte o Comercial	38
7.5.1. Procedimiento de Escalamiento Final a Gerencia	39
7.5.2. Detalle Sistema Tickets de Tchile.com	39
8. POLÍTICAS	40
8.1. Privacidad de la Información	40
8.2. Acceso de Datacenter	40



Empresa Certificada ISO27001- Seguridad de la Información



9. PARTNERS TECNOLÓGICOS

42

10. ALGUNOS DE CLIENTES AVALES DE NUESTRA CALIDAD DE SERVICIO

43

46

1. Acerca de Tchile

TecnologíaChile.com Ltda. ("Tchile") es una de las empresas líderes en servicios de nube, desarrollo y ciberseguridad en Chile, con operaciones ininterrumpidas desde 1999 y una dedicación exclusiva al rubro tecnológico.

Nuestra infraestructura de nube cuenta con dos zonas de disponibilidad en territorio nacional, ubicadas estratégicamente en Santiago y Temuco, separadas por más de 650 kilómetros para garantizar alta disponibilidad, redundancia y continuidad operativa. Nuestro equipo está compuesto por profesionales multidisciplinarios en tecnologías de la información: ingenieros en desarrollo, especialistas en sistemas, soporte técnico y seguridad informática.

Nuestra Apuesta a La Tranquilidad y Eficiencia de nuestros Clientes:

SER LA UNICA Y MEJOR EMPRESA EN CHILE QUE COMBINA: SERVICIOS NUBE, ÁREA DE DESARROLLO, y CIBERSEGURIDAD en una sola empresa, con un solo responsable de la calidad del servicio global, EN CHILE.

Complementamos nuestros servicios técnicos con un equipo creativo y estratégico, capaz de abordar integralmente las necesidades de diseño gráfico, redes sociales y experiencia web de nuestros clientes. Nos caracterizamos por ser pensadores estratégicos, diseñadores talentosos y gestores de proyectos innovadores, combinando conocimiento técnico con pasión y compromiso, con el objetivo de maximizar la visibilidad de cada proyecto y asegurar un retorno óptimo de la inversión.

Actualmente, Tchile es el principal proveedor de servicios de nube y soluciones digitales para gobiernos locales en Chile, atendiendo a más de 120 de las 345 municipalidades del país. Asimismo, proveemos infraestructura, seguridad y operación para organismos clave del Estado de Chile, incluyendo el **Ejército de Chile** (sitio público y portal intranet), el **Instituto Geográfico Militar (IGM)**, el **Estado Mayor Conjunto (CECOPAC)** y la **Policía de Investigaciones (PDI)**, y las Municipalidades más grandes de Chile, entre otros.

En el excepcional caso de que nuestra infraestructura de nube no cumpla con requisitos específicos del proyecto, ofrecemos como respaldo nuestra alianza con la nube pública de **Oracle Cloud Infrastructure (OCI)**, una plataforma de clase mundial que también cuenta con zonas de disponibilidad en Chile, garantizando así el cumplimiento estricto de la normativa de soberanía de datos y la permanencia de la información dentro del territorio nacional.





2. Copyright

©2025 Tchile, Todos los derechos reservados.

TChile posee los derechos de autor de este documento, todo su contenido y/o anexos. Esta propuesta debe ser considerada privada, debe mantenerse confidencial y no puede ser compartida con terceros sin el permiso previo, firmado y por escrito de TChile.

3. Grado Cumplimiento de Las Bases de Licitación

El presente documento incluye en la sección 5 una tabla de cumplimiento de las bases de la **Licitación ID 3825-49-L125**. Solamente aquellos ítems listados como "*Excede*" son superiores a lo solicitado, lo demás se puede entender para todos los propósitos como lo solicitado en las bases, complementado por las respuestas al foro de licitación.

Se entiende que se **cumplen en todos los aspectos de las bases de la Licitación ID 3825-49-L125**, salvo donde se indique expresamente en la presente tabla de cumplimiento la palabra "*Excede*". Cualquier otra información, cifra o característica es referencial y a modo de ejemplo.

4. Necesidades del Cliente

4.1. General

La Municipalidad de Padre Hurtado necesita contratar los servicios de Hosting para alojar su página web corporativa, por un periodo de 6 meses.

4.2. ¿Por qué la Propuesta de TecnologiaChile.com Limitada es la más indicada?

Desde 1999, en **Tchile** hemos estado comprometidos con atender las necesidades tecnológicas de personas e instituciones, ofreciendo servicios de **infraestructura cloud, desarrollo web y ciberseguridad** con los más altos estándares de calidad.

Nuestros servicios de nube están diseñados con un enfoque robusto en seguridad, disponibilidad y escalabilidad. Incorporamos tecnologías de vanguardia para garantizar la **integridad operativa** y ofrecer un **soporte técnico proactivo y personalizado**, alineado con las exigencias de nuestros clientes. Nuestro equipo de desarrollo ha creado y optimizado centenares de plataformas y servicios web de diversa índole, incluyendo portales institucionales, aplicaciones internas y soluciones a medida.

Fuimos una de las primeras empresas chilenas en incursionar en este rubro, y desde nuestra temprana participación en el primer **Convenio Marco de servicios tecnológicos del Estado** en 2011, evolucionamos hacia una oferta especializada en la atención de entidades públicas de alta criticidad.

Actualmente, nuestra nube cuenta con **dos zonas de disponibilidad en Chile**, distribuidas entre Santiago y Temuco, con una separación geográfica superior a 650 km. Esta arquitectura permite ofrecer alta disponibilidad, redundancia física y lógica, y una continuidad operativa adecuada para cargas críticas del sector público. Además, mantenemos alianzas estratégicas como **partner Enterprise de cPanel y Cloudflare**, este último siendo clave en nuestros esquemas de protección contra amenazas avanzadas mediante servicios de ciberseguridad basados



en la nube.

El 95% de nuestra base de clientes corresponde a instituciones del Estado, lo que ha motivado una constante mejora de nuestros protocolos de atención, gestión de incidentes y respuesta ante crisis de impacto nacional. Ejemplo de ello fue el estallido social de octubre de 2019, donde entidades críticas como la **Policía de Investigaciones de Chile (PDI)** y el **Ejército** sufrieron ciberataques de gran envergadura. Nuestra respuesta fue inmediata: migramos sus servicios a nuestra nube, desplegamos infraestructura personalizada en nuestras zonas de disponibilidad, e implementamos múltiples capas de protección con Cloudflare. Gracias a esto, logramos una disponibilidad cercana al 99.999%, incluso bajo escenarios de amenaza persistente.

En los casos excepcionales en que nuestros servicios en la nube no cubran requerimientos técnicos o regulatorios específicos, ponemos a disposición la plataforma **Oracle Cloud Infrastructure (OCI)**. OCI es una nube de clase empresarial que cuenta con **zonas de disponibilidad en Chile**, lo que permite cumplir integralmente con los requerimientos de **residencia y soberanía de datos en territorio nacional**. Esta solución nos permite ampliar aún más nuestras capacidades de servicio para responder a los más altos estándares de continuidad, cumplimiento y rendimiento.

Para demostrar nuestra capacidad y compromiso en estos “*tiempos de crisis*”, en los últimos meses, hemos sumado los siguientes clientes nuevos del Estado:

- JENABIEN – Policía de Investigaciones de Chile
- Municipalidad de Quilicura
- Comando de Apoyo a la Fuerza (Ejército de Chile)
- Municipalidad de San Joaquín
- Policía de investigaciones de Chile
- Municipalidad de Providencia
- INDAP
- Ministerio de Energía
- Municipalidad de Lo Barnechea
- Servicio Nacional de Pesca
- Municipalidad de Vitacura
- Municipalidad de la Granja
- ESCIPOL (Policía de Investigaciones)
- Municipalidad de Yungay
- Municipalidad de Quintero
- Municipalidad de la Serena
- Municipalidad de María Elena
- Municipalidad de Maipú



- Comisión Nacional de Energía
- Dirección de Educación de la Armada
- Dirección General de Movilización Nacional
- Subsecretaría de Transporte
- Universidad de Chile
- CONICYT (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo - ANID)
- SERCOTEC
- Municipalidad de Ñuñoa
- Municipalidad de Curacautín
- Gobierno Regional IV Región del Libertador Bernardo O'higgins
- Servicio Salud de Bio Bio
- Instituto Geográfico Militar

Por favor revisar la muestra de cartas de referencia adjunta para avalar lo anteriormente dicho.

5. Solución Propuesta

5.1. Recomendación General de la Solución

La Municipalidad de Padre Hurtado necesita contratar los servicios de Hosting para alojar su página web corporativa, por un periodo de 6 meses.

Es de la opinión de TecnologiaChile.com Limitada que los servicios asignados al servicio público merecen: calidad, rendimiento, disponibilidad y seguridad de los servicios.

Para poder cotizar esta alternativa nos hemos apegado estrictamente a las bases de la Cotización.

5.2. Características de Técnicas Requeridas y Grado de Cumplimiento

Las siguientes especificaciones técnicas son las mínimas esperadas para cumplir

Requerimientos de la oferta

REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE HOSTING / Experiencia	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia del oferente en el rubro solicitado	CUMPLE Se detalla en anexo correspondiente
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia del oferente en el rubro con servicios públicos.	CUMPLE Se detalla en anexo correspondiente
<ul style="list-style-type: none">• El oferente debe adjuntar certificación que acredite que los ingenieros de soporte son certificados por la plataforma de ciberseguridad.	CUMPLE Se adjuntan certificados de los ingenieros
<ul style="list-style-type: none">• El oferente debe adjuntar certificación de Representación de la	CUMPLE

Plataforma de Ciberseguridad.	Se adjunta certificación de representación de Cloudflare en Chile
<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de clientes relevantes del oferente 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa adjudicada debe estar Registrada en ANCI como proveedor de servicios esenciales del gobierno. 	CUMPLE Somos una empresa registrada en ANCI, se adjunta evidencia
<ul style="list-style-type: none"> • Debe poseer certificación en Norma ISO 27001, ISO 9001 	CUMPLE Se adjuntan
<ul style="list-style-type: none"> • La información solicitada debe ser comprobable a través de documentación adjunta por el oferente. 	CUMPLE Se adjuntan
<ul style="list-style-type: none"> • Debe poseer certificación en Norma ISO 27001, ISO 9001, ISO 27017 e ISO 23301. (Indican en las bases administrativas estas certificaciones) 	CUMPLE Se adjunta constancia de certificación de Empresa certificadora FCR NOTA: La certificación ISO 23301 no existe, imaginamos que es un error de tipeo y se refiere a la ISO 22301, Sistemas de gestión de la continuidad del negocio (SGCN)

Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo ISO/IEC 27001:2022 o, en su defecto, demostrar cumplimiento de la Norma Técnica de Seguridad publicada en el Diario Oficial el 17 de agosto de 2023. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas de protección perimetral, incluyendo firewall administrado e IDS/IPS activos. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con autenticación multifactor (MFA) para accesos administrativos al panel de control o consola de gestión. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar escaneos de vulnerabilidades al menos trimestralmente y remediar parches críticos en un plazo no superior a 72 horas 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> • Registrar y mantener logs de acceso y eventos por al menos 6 meses. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Equipamiento y servicios	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El servidor debe disponer de todos los elementos físicos y de software necesarios para ofrecer el servicio. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El servidor tiene que ser 100% dedicado al servicio ofertado. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos mínimos del servidor: CPU XEON 24 Cores, 32Gb de RAM y 2 TB de almacenamiento. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> En caso de ser necesario, la empresa debe considerar el aumento del tamaño de almacenamiento. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que el hardware sea redundante. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Redundancia de enlaces 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Transferencia mensual ilimitada. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos ilimitada. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que incluya, Cpanel, WHM, Softaculous y todo lo que se requiera. 	CUMPLE Somos partner de Cpanel y contamos con Ingenieros certificados
<ul style="list-style-type: none"> Cpanel en español 	CUMPLE Somos partner de Cpanel y contamos con Ingenieros certificados
<ul style="list-style-type: none"> Que incluya Servidor Mysql ver 5.0 o superior 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que el servicio ofrecido disponga de módulos PHP, softaculous y otros que se requieran. Además, el proveedor debe hacerse cargo de todas las licencias correspondientes. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que se entregue acceso remoto al servidor a través de FTP. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Cuentas FTP ilimitadas. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que el servicio permita agregar diferentes dominios y subdominios ilimitados 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Debe contar con certificado SSL. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Debe disponer de un servicio de acceso a Web Host Manager 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El servicio deberá incluir un Antimalware con licencia vigente durante todo el período a contratar. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que el servicio ofrecido permita desarrollar, almacenar y ejecutar aplicaciones o proyectos propios. 	CUMPLE

<ul style="list-style-type: none"> Que el servicio ofrecido permita la ejecución de sistemas desarrollados en Wordpress o similares. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que disponga de OS Ubuntu sobre la versión 20.04 o equivalente. Además, el proveedor debe hacerse cargo de las licencias correspondientes. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El servicio debe disponer SSH y usuario root, esto para permitir instalar elementos fuera de la gama de Cpanel, como por ejemplo "node" + "npm" en versiones específicas, "supervisord", "jpegoptim", o el driver php de gestión de SQLServer "sqlsrv" desarrollado por Microsoft. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> La empresa oferente debe realizar la Migración de todos los archivos (tamaño de los elementos a respaldar es de 600 Gb aprox.) 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Infraestructura del oferente	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El oferente preste el servicio fuera de las dependencias municipales. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Debe contar con un sistema de redundancia de UPS a utilizar. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Contar con más de un sistema de enfriamiento en casos de fallas. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Debe contar con enlaces de conectividad principal de a lo menos dos proveedores. Las conexiones deben ser dedicadas para el Data Center y éstas deben ser de distintas rutas en todos sus tramos de servicio directamente entre el proveedor del oferente y el proveedor del enlace.) 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Que la empresa disponga de data center TIER III 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente debe poseer Datacenter en territorio nacional. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Servicio de mantención, monitoreo integral y soporte las 24 horas del día. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Control de incendios, con sistemas de detección y monitoreo automático. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Controles de acceso a sala de servidores. Como mínimo, biometría 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Servidores con sistema de respaldo completo diario, semanal y mensual. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Comunicaciones	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> Se deberá contar con un enlace de salida al proveedor de internet de a lo menos 200 Mbps nacional y 50 Mbps internacional, monitoreada permanentemente. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Los ISP (proveedores del servicio internet) no pueden compartir recursos o tramos de enlace entre sí. Las llegadas de los distintos proveedores al Data Center del oferente deben ser por recorridos completamente distintos hasta la misma sala de comunicaciones del Data Center. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Disponibilidad	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> Los sistemas, información y servicio técnico deben estar disponibles 7x24, con un 99.98% de disponibilidad mensual. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá presentar un plan de contingencia, que cuente con las medidas técnicas, recursos humanos y tiempos de respuestas para mitigar y recuperar la continuidad operativa, sin tener un costo adicional para el Institución. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá disponer un sistema de monitoreo del servicio. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá garantizar que el servicio solicitado esté activo en un tiempo no mayor a 5 días hábiles. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Respaldo	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá considerar un servicio de respaldo de la información a nivel completo, y esta deberá estar en un disco diferente al principal proporcionado por la empresa adjudicada. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá mantener la última copia de los respaldos disponibles para la Institución por el tiempo que dure el contrato. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá indicar sus políticas de respaldos. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El proveedor del servicio de hosting entregue cuando se le solicite un respaldo actualizado de todos los archivos y bases del sitio web vía ftp al servidor en dependencias de la municipalidad 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Migración	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El oferente será el exclusivo responsable de la migración de la información. Además, será el responsable de la integridad y el traspaso de la totalidad de la información y aplicaciones en uso de la actual plataforma. El oferente no podrá incurrir en cobros adicionales a la municipalidad por este concepto. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> En la migración el oferente debe asegurar la integridad de la información y archivo existentes. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá realizar el proceso de migración de datos, configuraciones webserver, configuración de bases de datos, código fuente, archivos PDF, correos y toda la información que contienen los servidores actuales. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Deberá existir una descripción detallada del marco metodológico a emplear en el desarrollo del proyecto. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / Seguridad	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá contemplar una plataforma de seguridad que resguarde el acceso a las instalaciones y los sitios donde se almacenen los respaldos, como también a nivel de hardware, software y comunicaciones. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá garantizar la inviolabilidad y confidencialidad de la información, tanto a nivel transaccional como de consulta y garantizar una altísima disponibilidad y visibilidad de los contenidos. 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> El oferente deberá contemplar protección de ciberataques por medio de una capa de protección nube, que protege de ataques de denegación de servicio (DDOS) y permite filtrar el acceso de distintos países, regiones, ISP y localidades etc., por medio de protección tipo GeolP. Por ende, la plataforma de ciberseguridad nube debe contar con un CDN (red de distribución de contenido). El CDN debe contemplar más de un nodo, ajenos a datacenter(s) del oferente, que se usarán para mitigar los intentos de ataques DDOS y aumentar la disponibilidad de los aplicativos webs. 	CUMPLE Se ofrece Cloudflare Base

Requisitos Técnicos / Capacitaciones	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> Se deberá realizar capacitaciones de manera remota, la fecha será definida en común acuerdo con el oferente adjudicado y unidad técnica. 	CUMPLE

Requisitos Técnicos / SLA	Ofertados Por TChile
<ul style="list-style-type: none"> El servicio debe tener soporte 24/7 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Urgencia: Eventos que representan una interrupción o lentitud del servicio. <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta: 30 minutos máximo Medios de comunicación: Teléfono y correo electrónico 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos correctivos: Corrección de fallas o problemas que no representan una interrupción total del servicio <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta: 2 horas máximo Medios de comunicación: Teléfono y correo electrónico 	CUMPLE
<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos preventivos: Corrección de fallas destinadas a mejorar la calidad del servicio o evitar problemas a futuro <ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta: 4 horas máximo Medios de comunicación: Correo electrónico 	CUMPLE



5.3. Características Técnicas del Servicio Ofrecido

En general, es importante destacar que la **tecnología, la infraestructura cloud, las metodologías de operación, y el equipo de ingenieros** contemplados en esta propuesta son los mismos que actualmente brindan soporte a instituciones de alta criticidad como la **Policía de Investigaciones de Chile (PDI)**, el **Ejército de Chile**, y a cientos de entidades **públicas** que exigen los más altos estándares en términos de seguridad, disponibilidad y cumplimiento normativo.

Todo el ecosistema de servicios propuesto — incluyendo nuestras **zonas de disponibilidad en territorio nacional**, herramientas de monitoreo, mecanismos de recuperación ante desastres, y esquemas de ciberseguridad — ha sido probado y validado en escenarios reales de misión crítica.

5.3.1. Alojamiento Servicios Web

Los recursos de infraestructura de TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) actualmente en uso por instituciones críticas del Estado de Chile — como la Policía de Investigaciones (PDI) y el Ejército de Chile — se basan en componentes de última generación y están diseñados bajo estándares avanzados de disponibilidad, rendimiento y seguridad. Estos mismos componentes y metodologías son los que se contemplan en la presente propuesta, ajustándose a los requerimientos específicos del cliente, los cuales serán evaluados y validados durante la reunión de levantamiento inicial.

La plataforma se entregará como una solución de nube pública gestionada, utilizando tecnologías de virtualización avanzadas y arquitecturas distribuidas sobre nuestras zonas de disponibilidad en Chile. En casos particulares en que se requiera despliegue físico (bare-metal), este se implementará respetando los lineamientos establecidos en las bases y se integrará mediante una plataforma de gestión centralizada (middleware) optimizada para entornos virtualizados de misión crítica.

Características técnicas de la infraestructura propuesta:

- **Plataforma de virtualización de alto rendimiento**, basada en tecnologías de código abierto, diseñada para ofrecer estabilidad, flexibilidad y transparencia, ampliamente utilizada en entornos institucionales y de misión crítica.
- **Tecnología validada en operaciones de alta criticidad**, compartida con nuestros mayores clientes estatales como la PDI, el Ejército y otras reparticiones públicas.
- **Hipervisor compatible con KVM y contenedores LXC**, lo que permite ejecutar tanto máquinas virtuales completas con rendimiento cercano al nativo, como contenedores altamente eficientes para microservicios o plataformas ligeras.
- **Migración en vivo de cargas de trabajo**: La infraestructura permite el movimiento de máquinas virtuales entre nodos sin generar interrupciones del servicio, asegurando continuidad operativa incluso durante mantenimientos programados o redistribución de cargas.
- **Interfaz web de administración con arquitectura multi-master**, que facilita la gestión unificada de clústeres y la delegación de administración entre múltiples nodos, ideal para equipos técnicos

distribuidos.

- **Clúster de alta disponibilidad (HA)** con capacidad de autorecuperación, tolerancia a fallos y reubicación automática de cargas ante caídas de nodos o servicios.
- **Respaldos bare-metal comprimidos y cifrados**, almacenados de forma segura en infraestructura remota, como última línea de defensa ante incidentes de alta severidad.

El **nodo primario** de esta plataforma será desplegado en una de nuestras zonas de disponibilidad en Chile, y opcionalmente, se podrá habilitar un **nodo secundario de respaldo geográficamente distribuido**, en nuestra segunda zona ubicada a más de 650 km, asegurando redundancia física y continuidad en caso de fallos regionales.

Los recursos asignados (CPU, RAM, almacenamiento) serán dimensionados según lo requerido en las bases de licitación, permitiendo **escalamiento dinámico y sin interrupciones** ante cambios de carga o demandas temporales elevadas. Esta elasticidad es clave para afrontar **eventos estacionales de alto tráfico**, como los asociados a procesos masivos del Estado (ej. marzo – permisos de circulación, cierre semestral de patentes comerciales), donde la plataforma asigna automáticamente recursos adicionales para asegurar la continuidad del servicio.

En **TecnologíaChile.com Ltda.** contamos con experiencia especializada en la atención de estos escenarios, asegurando que **la nube ofrecida esté preparada para escalar, adaptarse y responder** a cada situación de manera eficiente y oportuna.

Finalmente, en caso de que los requerimientos técnicos o regulatorios del cliente excedan las capacidades locales, ofrecemos como respaldo complementario nuestra alianza con **Oracle Cloud Infrastructure (OCI)**, que cuenta con **zonas de disponibilidad en Chile** y cumple íntegramente con las exigencias de **residencia, privacidad y soberanía de datos**. Esta integración permite ampliar nuestras soluciones sin comprometer el cumplimiento normativo ni la integridad operativa del cliente.

Una de las principales ventajas de esta propuesta es que **garantiza en todo momento la residencia de los datos del cliente exclusivamente en territorio nacional chileno**. En **Tchile**, no utilizamos ni utilizaremos infraestructura ubicada fuera de Chile.

Esta política de soberanía tecnológica nos permite cumplir rigurosamente con la normativa vigente, incluyendo los **Decretos Supremos y regulaciones específicas que rigen el almacenamiento de datos del Estado**, en cuanto a la **jurisdicción, control y localización física de la información**.

Nuestro modelo de servicio asegura que toda la infraestructura —incluidas las zonas de disponibilidad, mecanismos de respaldo, plataformas de virtualización y servicios de gestión— se encuentra bajo control directo de Tchile y alojada dentro del país. De esta forma, garantizamos el cumplimiento total de las exigencias establecidas por organismos reguladores y entidades fiscalizadoras.

Para más información sobre la normativa aplicable, incluyendo los decretos supremos que deben cumplir todas las entidades del Estado en relación con la soberanía de los datos, se puede consultar el siguiente enlace oficial: <https://anci.gob.cl/normativa/decretos/>



5.4. Plazos de entrega de información entre las partes

En relación con la información que se solicita a la contraparte técnica del servicio, ya sean estas de Desarrollo o de Sistemas, tendrán un plazo máximo de 3 días hábiles para contestar, de lo contrario se archivará el proyecto hasta que el cliente responda con la información solicitada, ajustándose los tiempos de entrega.

En relación con los cambios que son entregados desde el área de Desarrollo, el cliente tiene 3 días hábiles para entregar el feedback de las modificaciones, de no tener una respuesta en el tiempo indicado se considerarán los cambios como aceptados íntegramente por parte del Cliente.

Si el cliente requiere activar el proyecto de Desarrollo, se darán nuevos plazos para la entrega y el trabajo. Por lo tanto, los plazos iniciales comprometidos en la propuesta no serán válidos.

5.5. Certificaciones ISO

Tecnologiachile.com Limitada es una empresa comprometida con la calidad, la seguridad de la información y la mejora continua en todos nuestros procesos. Hemos obtenido las prestigiosas certificaciones internacionales ISO:

- ISO 27001:2022 (Seguridad de la Información)
- ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de la Calidad)
- ISO 27017 (Seguridad de la información en servicios en la nube)
- ISO 27018 (Protección de la información)
- ISO 22301 (Sistemas de gestión de la continuidad del negocio)

Lo que refleja nuestra dedicación en mantener altos estándares tanto en la calidad de los servicios, como en la protección de la información crítica de nuestros clientes y la organización.

La obtención de estas dos certificaciones demuestra el firme compromiso de nuestra empresa, no solo con la calidad de los servicios, sino también con la protección de la información, lo que nos fortalece para ser líderes en su nuestro rubro, asegurando la confianza de nuestros clientes.

NOTA IMPORTANTE: lamentablemente algunas empresas sin criterio suben certificados falsos, alterados o asignados a un tercero. Para validar nuestra certificación adjuntamos un correo directo a la empresa certificadora internacional para comprobar su validez: contacto@fcrdas.cl indicando nuestro RUT 77.349.120-8

5.5.1. Certificación ISO 27001 Seguridad de la Información

Tecnologiachile.com Limitada es una empresa que cuenta con certificación en NORMA ISO 27001 Seguridad de la Información, la cual corresponde a un estándar internacional de Seguridad de la Información que determina la implementación de políticas y procedimientos para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de una organización, considerando los sistemas y aplicaciones que la componen.

Puntos importantes de nuestra certificación:

- Certificación a nombre de nuestra empresa **TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA** y no de terceros o personas naturales.
- Con vigencia hasta 15 de mayo de 2026
- Aplica a los campos (rubros) de los servicios licitados – *Comercialización de servicios de hosting, desarrollo*



y soporte de aplicaciones web

- Certificación acreditada y emitida por una entidad certificadora validada por el International Accreditation Forum (IAF)
- De la nueva Ley Marco de Ciberseguridad N° 21.663, se desprende la obligación de las entidades públicas trabajar con empresas certificadas en seguridad de la información, toda vez que se publiquen los instructivos respectivos, conforme a lo dispuesto en el Título II "Obligaciones de Ciberseguridad", Párrafo 2°, Art. 8°, letras de la a) a la c) del citado cuerpo legal. Tchile cumple anticipadamente este importante requisito con su certificación ISO/IEC 27001.

5.5.2. Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad

Tecnologiachile.com Limitada ha obtenido la certificación internacional ISO 9001, lo que avala su capacidad para cumplir con altos estándares de calidad en todos los aspectos de sus operaciones.

La certificación ISO 9001 es un reconocimiento clave que refleja el compromiso de Tecnologiachile.com Limitada con la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la mejora continua. A través de la implementación de un sistema de gestión de calidad robusto, la empresa asegura que sus productos y servicios no solo cumplan con los requisitos específicos de sus clientes, sino que también superen sus expectativas.

Este estándar internacional también garantiza que Tecnologiachile.com Limitada sigue una estructura de trabajo basada en principios fundamentales, como la toma de decisiones basadas en hechos, la involucración de personas y la gestión de relaciones mutuamente beneficiosas. Al adherirse a estas mejores prácticas, la empresa sigue consolidándose como líder en su sector, manteniendo la confianza y lealtad de sus clientes y asegurando una operación eficiente y sostenible a largo plazo.

Puntos importantes de nuestra certificación:

- Certificación a nombre de nuestra empresa **TECNOLOGIACHILE.COM LIMITADA** y no de terceros o personas naturales.
- Con vigencia hasta 2027
- Aplica a los campos (rubros) de los servicios licitados – *Comercialización de servicios de hosting, desarrollo y soporte de aplicaciones web*
- Certificación acreditada y emitida por una entidad certificadora validada por el International Accreditation Forum (IAF)

5.6. Información relevante a mediciones CSIRT / ANSI

Sobre Alertas automáticas: Si el cliente recibe monitoreo por parte de entidades del Gobierno como el ANSI (anteriormente CSIRT), solo se considerarán aquellas alertas que cumplan con los siguientes requisitos:

- El cliente debe solicitar a la entidad que realiza el monitoreo agregar el correo soporte@tchile.com como destinatario en copia (CC) de todas las alertas generadas.
- El cliente debe informarnos previamente sobre todos los dominios, protocolo o tipo de alerta configuradas, así como cualquier modificación, baja o alta relacionada con estos.

Cumpliendo con lo anterior, Tchile investigará cada caso reportado y entregará un informe detallado en un plazo

máximo de **cinco** días hábiles contados desde la fecha de ocurrencia de la alerta. *Si las bases de licitación o su RFP especifican de forma distinta estas responsabilidades, los especificados en SU documento son los que se consideran validos en el contrato y operación de su servicio.*

5.7. Administración de los Servidores

Los siguientes servicios típicamente se aplican a las instancias de cómputo ofrecidas por nuestra empresa. Los servicios exactos son los contemplados en las bases de la licitación y/o los pactados posteriormente de común acuerdo con el cliente y nuestra área técnica.

La administración de las instancias de cómputo no considera los mejoramientos o mantenciones de las aplicaciones (programas) del cliente residentes en la instancia de cómputo contratada. Cuando las bases de licitación requieren mantención del software existente del cliente, se considera incluir las horas mensuales solicitadas, no acumulativas de revisión de código (Linux, Apache, MySQL, PHP - LAMP) sin que esta genere alguna garantía sobre las aplicaciones del cliente alojadas en nuestras nubes.

Requerimientos Típicos (a petición del cliente)
Instalación de Sistema Operativo
Gestión de Dominios
Administración de Firewall
Soporte para problemas de correos
Protección de symlink
Optimización de web server
Actualización de Sist. Operativo
Transferencia de Sitios Web y correos
Configuración de DNS
Configuración Inicial de Backups
Desbloqueo de IPs
Revisión de Problemas de Spam

5.8. Migración

Nuestro equipo de expertos ha realizado muchas migraciones de datos hacia nuestras plataformas y contamos con la experiencia y paciencia para garantizar óptimos resultados en el mínimo de tiempo. Los servicios de atención al cliente, ante consultas y fallas estarán disponibles en todo momento iniciada la migración.

En la mayoría de los casos las migraciones de Tchile.com son SIN CORTES DE SERVICIO. Su caso actual puede variar según la complejidad del caso o condiciones impuestas por su proveedor actual.

La migración de servicios hacia la nube pública de Tchile se realizará mediante procedimientos estandarizados y previamente validados, respaldados por nuestra amplia experiencia en cientos de procesos de migración desde diversos proveedores hacia nuestra infraestructura.



El proceso típico considera:

- Obtención de los datos del cliente mediante alguno de los métodos siguientes:
 - El cliente entrega de archivo de respaldo completo. Este archivo debe contener toda la data necesaria para la puesta en marcha del servicio. Por ejemplo, código fuente, correos, configuraciones, bases de datos, etc.
 - Se les otorga acceso a los especialistas de Tchile al servidor actual para que estos generen y descaerquen el respaldo correspondiente. Este acceso puede ser SSH, FTP, mediante algún panel de control, etc.
- Transferencia segura de estos respaldos a través de la red hacia nuestras zonas de disponibilidad en Chile.
- Importación y verificación técnica interna, asegurando el correcto funcionamiento de los servicios migrados.
- Validación final por parte del cliente, quien aprueba formalmente la correcta puesta en marcha de los sistemas.
- Paso a producción. Posterior a la validación del cliente se coordina el paso a producción y la marcha blanca del servicio.

5.8.1. Compatibilidad y Seguridad del Entorno PHP

Debido al ciclo de vida oficial de PHP, las versiones anteriores a PHP 8.1 ya no cuentan con soporte activo ni actualizaciones de seguridad. Por este motivo, TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) solo puede asumir responsabilidad por la seguridad de los sitios web que operen bajo PHP 8.1 o superior.

Es responsabilidad del cliente garantizar que su sitio, aplicación o sistema sea plenamente compatible con versiones actuales de PHP. En caso contrario, y si decide continuar utilizando versiones obsoletas, el cliente acepta expresamente los riesgos asociados, tales como vulnerabilidades, incompatibilidades y fallos de rendimiento, sin que Tchile pueda hacerse responsable por sus consecuencias.

En los casos en que las bases de licitación soliciten la migración de sistemas deprecados, sin soporte vigente o identificados como inseguros, se realizará la migración bajo exclusiva responsabilidad del cliente. Tchile no garantiza el correcto funcionamiento ni la estabilidad de dichos sistemas una vez alojados, y no prestará soporte técnico sobre componentes que se encuentren fuera del estándar de seguridad actual.

5.8.2. Supuestos para el Cumplimiento de los Plazos de Migración

TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) se compromete a cumplir con los plazos de migración indicados en las bases de licitación, siempre que se cumplan los siguientes supuestos técnicos y administrativos:

- Entrega oportuna de accesos y datos por parte del cliente, incluyendo credenciales completas y válidas para acceder a los sistemas origen.
- Colaboración efectiva del proveedor actual, asegurando que no existan restricciones técnicas o administrativas que impidan el acceso a los datos, tales como funciones de backup o exportación



deshabilitada en el panel de control.

- Integridad de los datos a migrar: la información debe estar libre de corrupción, errores críticos o vulneraciones de seguridad.
- Ancho de banda mínimo de 100 Mbps disponible en el servidor origen, con calidad suficiente para transferencias sostenidas y estables.
- Ejecución oportuna de gestiones administrativas, como adjudicación formal del proyecto, emisión de orden de compra y cualquier otro requisito contractual previo al inicio técnico.
- Compatibilidad razonable entre el panel de control del servidor origen y el panel seleccionado para el nuevo entorno, a fin de facilitar la exportación e importación automatizada de datos.
- Provisión oportuna de credenciales con privilegios suficientes (root o equivalente) para realizar las tareas técnicas necesarias.
- Estado funcional de los sitios y/o aplicaciones a migrar, es decir, que no presenten errores graves, fallas estructurales ni código malicioso.
- La lista completa de los dominios y/o servicios a migrar debe haber sido entregada previamente por el mandante al momento de la elaboración de la propuesta técnica.

Cualquier incumplimiento de los puntos anteriores puede afectar directa o indirectamente el cumplimiento de los plazos establecidos, lo que será informado oportunamente al cliente.

Con el fin de asegurar una migración fluida, segura y dentro de los plazos establecidos, TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) entrega las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por parte del cliente o mandante:

- Registro de configuraciones especiales: Es fundamental documentar cualquier ajuste no estándar (tuning) o configuración personalizada aplicada en el servidor actual del proveedor origen. Si no se especifica lo contrario, los sistemas que se instalen en la nube pública de Tchile se configurarán con sus valores por defecto, lo cual podría afectar el funcionamiento de ciertos servicios importados.
- Revisión previa del estado de los sitios: Antes de la migración, se recomienda verificar que los sitios estén libres de malware, optimizados, y con plugins, temas y componentes actualizados. A menos que las bases técnicas o el contrato estipulen otra cosa, Tchile realizará la migración tal como se encuentre el sitio en el servidor origen, sin compromiso de corrección, ajuste o mejora del código ni de la aplicación.
- Horario recomendado para migraciones: Se sugiere programar la migración durante horario hábil (lunes a viernes, de 08:30 a 18:30 hrs) para garantizar la disponibilidad plena de nuestro equipo técnico. A menos que la licitación indique expresamente la necesidad de realizar migraciones fuera de este horario, estas no serán contempladas por defecto.
- Responsabilidad de respaldo por parte del cliente: Aunque Tchile toma resguardos técnicos durante el proceso, se recomienda que el cliente mantenga una copia independiente de seguridad de sus sitios web, correos electrónicos, configuraciones y aplicaciones, al menos por 30 días posteriores a la migración definitiva.
- Migración con servicio activo: Para asegurar la integridad de los datos, se requiere que la migración se



realice con el sitio o servicio completamente activo en el proveedor actual. Migraciones desde entornos desactivados o sin funcionamiento no garantizan resultados exitosos.

- Módulos o componentes de pago: Si durante o después de la migración se identifican funcionalidades que dependen de componentes o módulos con licencia pagada, los costos asociados deberán ser asumidos por el mandante, a menos que dichos pagos estén expresamente contemplados en las bases de licitación o contrato.

Cuando se haya completado la migración, se enviará un correo solicitando la validación de los datos. Si a los 3 días hábiles de haber enviada la notificación, no tenemos observaciones por parte del cliente en cuanto a la migración realizada, se entenderá por nuestra empresa que los datos en nuestra nube son fieles a los originales y se dará por recibido conforme el servicio de migración.

5.9. Servicios profesionales Asociados al Servicio

Favor ver la Sección 6 del presente documento para una descripción general de nuestras herramientas y políticas de soporte. Como Cliente Premium de la empresa, el cliente gozará con soporte full con atención 24/7 los 365 días del año, para enfrentar emergencias y escalamiento directo a la Gerencia General de la empresa. Se entregará teléfono/celular directo del Gerente General para el seguimiento de las circunstancias de importancia que no se responda en los tiempos y plazos garantizados.

5.10. Plan De Contingencia

El plan de contingencia aplica según el servicio contratado. En la siguiente sección se explica un caso avanzado, en el cual nuestra empresa se compromete a una disponibilidad del servicio (SLA). Salvo que su cotización incluya un SLA de aplicación, lo descrito es solamente un ejemplo de lo que se puede eventualmente contratar.

5.10.1. Niveles de seguridad para evitar la corrupción de los datos relacionados con las funcionalidades del sitio, y como se implementan

En TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) entendemos que la integridad de los datos es fundamental. Las corrupciones o pérdidas de datos pueden tener múltiples orígenes, y nuestra infraestructura en la nube pública contempla mecanismos preventivos y de mitigación para cada uno de los siguientes escenarios:

a) Ciberataques

Los riesgos derivados de ataques externos se mitigan a través de una estrategia de seguridad multicapa, que incluye:

- Protección perimetral mediante Cloudflare, líder mundial en ciberseguridad y mitigación de ataques DDoS. Tchile es uno de los pocos partners autorizados de Cloudflare en Chile y actualmente brinda esta protección a plataformas críticas como las de la PDI, el Ejército de Chile y diversos Gobiernos Regionales.
- Capas de seguridad internas dentro de nuestra nube pública, descritas en detalle en la sección 6.7 de este documento.
- Documentación adicional sobre Cloudflare se encuentra adjunta como material complementario en formato PDF.



b) Fallas de Hardware

Las fallas físicas se minimizan mediante:

- Uso exclusivo de componentes de calidad Enterprise, seleccionados rigurosamente. Muchos de estos son importados directamente por no estar disponibles en el mercado chileno.
- Stock local de repuestos críticos en nuestras zonas de disponibilidad, para asegurar una rápida respuesta ante incidentes.
- Procedimientos de ensamblaje, aplicación y monitoreo activo, junto con esquemas de respaldo y recuperación diseñados para entornos de alta criticidad.

c) Fallas de Aplicación

Errores derivados del software del cliente, incluyendo configuraciones defectuosas o código mal desarrollado, generalmente están fuera del alcance del servicio de infraestructura. Sin embargo:

- Contamos con un equipo de desarrolladores senior que puede ofrecer soporte bajo modalidad de horas-hombre o proyecto.
- En ciertos contratos, y cuando las bases de licitación así lo exigen, Tchile puede asumir soporte extendido para fallas de aplicación, siempre bajo condiciones previamente definidas.

d) Errores Humanos

La prevención de errores operacionales se basa en:

- Controles de acceso estrictos, limitando el acceso a sistemas críticos exclusivamente a personal técnico calificado.
- La definición de roles y permisos se realiza antes del paso a producción, garantizando una estructura segura y trazable para la operación continua.
- Una vez en producción, el sistema pasa a ser gestionado por los escalones de soporte estandarizados de Tchile, bajo protocolos formales de operación y mantenimiento.

e) Fallas en una Zona de Disponibilidad

Con el objetivo de mantener la alta disponibilidad del servicio (AlwaysOn) se puede considerar la instalación de un servidor espejo en nuestra segunda Zona de Disponibilidad. Esta contará con el mismo hardware y software del servicio de la Zona de Disponibilidad Principal y el failover será realizado mediante un balanceador de carga externo instalado en Cloudflare. Este ofrecimiento estará presente siempre y cuando sea solicitado explícitamente en las bases de la licitación.

5.10.2. Niveles de seguridad de acceso a los contenidos y base de datos del sitio, y como se implementan.

La migración de servicios será realizada por el equipo especializado de sistemas de TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile), previa preparación del entorno en la nube pública bajo nuestras políticas de seguridad y en cumplimiento con las especificaciones técnicas exigidas en las bases de licitación.

Es fundamental realizar una reunión técnica previa con el cliente antes de iniciar el proceso, a fin de comprender las necesidades particulares del proyecto, acordar criterios operativos y definir la modalidad de acceso y gestión



post-migración.

Una vez que los servicios estén operativos, se contemplan dos formatos generales de acceso a la infraestructura, según el nivel de autonomía que el cliente desee:

a) Acceso Completo a la Instancia (Autogestionado)

- El cliente obtiene control total de la instancia de cómputo, mediante protocolos como SSH, RDP o acceso administrativo completo a WHM, según corresponda.
- Se entregan credenciales de administración con privilegios elevados (por ejemplo, usuario root).
- Tras la entrega de accesos, el cliente debe cambiar inmediatamente las credenciales por motivos de seguridad.
- A partir de ese momento, la responsabilidad total sobre la seguridad, respaldos, configuraciones, accesos y actualizaciones recae exclusivamente en el cliente.
- Tchile garantiza únicamente la disponibilidad de la instancia (encendido) y la conectividad a internet.
- Esta modalidad se formaliza mediante un documento firmado por el cliente, donde este reconoce y asume los riesgos asociados a la administración directa de la instancia.

b) Acceso Limitado a la Instancia (Gestionado)

- El cliente accede a la interfaz de usuario del panel de control (por ejemplo, cPanel), desde donde puede realizar tareas habituales como:
- Subida de archivos
- Creación y gestión de bases de datos
- Administración de cuentas de correo electrónico
- Cambios de versión de PHP
- Configuración de acceso FTP, entre otros
- En esta modalidad, Tchile se encarga de la administración de la instancia, incluyendo:
- Seguridad del sistema
- Respaldos periódicos
- Uptime y monitoreo
- Configuraciones del entorno base
- Conectividad y resolución de incidentes en la capa de infraestructura
- Es importante aclarar que la responsabilidad sobre el correcto funcionamiento del software, sitio o aplicación web sigue siendo del cliente, incluyendo:
- Actualizaciones de CMS o frameworks (WordPress, Joomla, Laravel, etc.)
- Errores de código o incompatibilidades en el aplicativo
- Vulnerabilidades derivadas de plugins o componentes de terceros

5.11. Plataforma CDN de CloudFlare

TecnologiaChile.com Limitada es Partner Enterprise de Cloudflare con un acuerdo único firmado directamente con la empresa en su casa matriz en Estados Unidos. Actualmente contamos con Ingenieros certificados en el manejo de Cloudflare, experimentados en la plataforma con clientes estatales de gran envergadura protegidos, con un uptime real de 100% hasta la fecha. Los clientes incluyen: La Policía de Investigaciones (PDI), El Ejército de Chile, entre otros.

¿Qué es un CDN? - Se extiende el contenido del sitio a varios puntos geográficamente distintos para espejar el contenido. Este concepto se conoce como plataforma de contenido distribuido (CDN en sus siglas en inglés) y sirve para:

- Mejorar el uptime del sitio aproximando en un 99.999%. Esto se hace por medio de muchas copias (300 en marzo de 2020) del sitio redundantes entre sí.
- Aumentar la dificultad del atacante DDoS. Debido a la alta capacidad de tráfico de Cloudflare y tantos puntos distintos desde los que se sirve el contenido, se hace mucho más complicado para un atacante impedir el acceso legítimo al contenido por un ataque DDoS.
- Frenar ataques Web comunes. Por medio de un filtro de aplicaciones web, (WAF en sus siglas en inglés) Cloudflare tiene la capacidad de filtrar los ataques web más comunes que pretenden indisponer o alterar (hackear) el contenido. Destacar que los servicios WAF solamente están disponibles en planes superiores de Cloudflare.
- Controlar accesos por ubicación geográfica. Permite el control de tráfico según diferentes criterios, entre ellos, el bloqueo por país. Esto permite aislar geográficamente a los atacantes y prevenir que lleguen al servidor.

Mediante un panel de control es posible observar en tiempo real las características de visitas, tráfico, amenazas, etc. La frecuencia de actualización de los datos analíticos varía, siendo la disponible en la versión Enterprise de Cloudflare la más rápida. Cuando es especificado en bases, se puede solicitar esta información en formato de informes con una frecuencia determinada, previo acuerdo comercial adicional con nuestra empresa.

Comparativo de los distintos planes de Cloudflare de TecnologiaChile.com Limitada:

Comparativo Planes Cloudflare - Especificaciones Claves	Base	Pro	Business	Enterprise
Mitigación de ataques DDoS	X	X	X	X
Red de distribución de contenido global	X	X	X	X
Servicio de firewall	X	X	X	X
AlwaysOnline – permite un 100% uptime al servir páginas desde cache CF	X	X	X	X
GeoIP – Bloqueo de acceso selectivo por Región/País/ISP	X	X	X	X
Servicio DNS básico de servidores de Nombre Cloudflare	X	X	X	X
Configuración DNS Full (Se debe entregar control total de la Zona DNS)	X	X	X	X
Firewall de aplicaciones web (WAF)		X	X	X
OWASP Reglas WAF automáticas		X	X	X

Optimización de imágenes y acceso desde móviles		X	X	X
Alerta Tiempo real ataques DDOS		X	X	X
Analíticas de seguridad avanzada			X	X
Posibilidad de aplicar certificados SSL personalizados - Traer su propio SSL			X	X
Configuración DNS Parcial (No es necesario entregar el control de la Zona DNS)			X	X
Acceso a logs en formato RAW				X
Panel de Control sólo Lectura reportes tiempo real para cliente final				X
Tiempos de actualización de caché al CDN	2 horas	1 hora	30 minutos	1 segundo
Cantidad de Dominios Incluidos	1	1	1	A Convenir
Soporte Incluido (se considera dentro del SLA solicitado en el contrato, o estos tiempos si contrato no lo especifica)	3 horas Hábil Tchile	3 horas Hábil Tchile	5 horas 24x7 Tchile	24x7 Tchile y Cloudflare

En cuanto a la "Cantidad de Dominios Incluidos" se entiende de la siguiente manera:

- Los planes Básico, Pro y Business se facturan en función de la cantidad de dominios que quiera proteger el cliente. Por ejemplo, si el cliente tiene 3 dominios y quiere protegerlos con el plan Business, deberá pagar el equivalente a 3 planes Business.
- En el caso del plan Enterprise se debe convenir con nuestra empresa la cantidad de dominios que se desea proteger y en función a eso se les entrega una cotización.

OFERTA ESPECIAL: Si sus bases de licitación o RFP no especifica una plataforma de ciberseguridad, SE INCLUYE CLOUDFLARE BASE sin costo adicional para que su sitio cuente con el último estado del arte en protección contra ataques DDoS. Ver documentos adjuntos de Cloudflare. Para habilitar dicho servicio el cliente debe avisar su aceptación de este ofrecimiento dentro de 5 días corridos desde la emisión del orden de compra.

Si las bases de licitación o su documento RFP especifican un plan superior a Cloudflare Base, se puede considerar en nuestra propuesta el plan especificado en su petición, o su equivalente que cumpla plenamente con las especificaciones técnicas pedidas.

5.11.1. Disposiciones para implementar Cloudflare y Plan Contemplado en Propuesta

Si las bases de licitación especifican funcionalidades que solamente son posibles por planes de Cloudflare que excedan las especificaciones de plan BASE, si considera el Plan adecuado que cubre las necesidades.

En los casos en lo cual el cliente no especifica requerimientos específicos, se considera incluido la versión BASE. Para la habilitación eventual de Cloudflare BASE hay varios temas importantes a tener en cuenta:

1. Se debe entregar el control **total** de la zona DNS y dejarla configurada en Cloudflare.
2. Respecto al certificado SSL, Cloudflare genera un certificado wildcard que abarca el dominio raíz y todos los subdominios de primer nivel. Por ejemplo, subdominio2.subdominio1.tchile.com NO funcionaría, pero si subdominio1.tchile.com.
3. El certificado SSL será uno genérico de Cloudflare, si desea instalar uno personalizado debe cotizar con nuestra empresa un plan superior de Cloudflare.



Es importante explicar el primer punto mencionado anteriormente. Para garantizar la aplicación de la capa de protección de Cloudflare con el plan ofrecido, es necesario que el cliente nos otorgue el control TOTAL de su zona DNS. Esto significa que se deben configurar en NIC.cl (o donde se encuentre registrado el dominio) los servidores DNS indicados por Cloudflare al momento de inicializar la configuración. Esto implica que todo cambio de DNS debe ser solicitado a nuestra empresa mediante alguno de nuestros canales de soporte.

Si la entrega del control total de la zona DNS no es posible, y aún se desea aplicar la capa de protección de Cloudflare, se deben cotizar planes de Cloudflare de mayor costo que permitan configurar Cloudflare sin ceder el control de la zona DNS.





5.11.2. Experiencia en Plataforma Cloudflare

TecnologíaChile.com ha adquirido una gran experiencia con la Plataforma Cloudflare en estos últimos años, siendo implementada por grandes Instituciones Públicas como las que se detallan a continuación:

- Ejército de Chile
- Gobierno Regional de Atacama
- Municipalidad de Alto del Carmen
- Comandancia en Jefe del Ejército
- Hospital de Antofagasta
- Municipalidad de Lo Barnechea
- Municipalidad de Cerrillos
- Municipalidad de Los Lagos
- Municipalidad Santiago
- Policía de Investigaciones de Chile (PDI)
- Municipalidad de Quilicura
- Municipalidad de Quinta Normal
- Municipalidad de Recoleta
- Servicio de Salud Quillota
- Municipalidad de San Joaquín
- Municipalidad de San Pedro de la Paz
- Sernatur Región de Los Lagos
- INDAP
- CONICYT (Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo - ANID)

Además, nuestra empresa cuenta con ingenieros acreditados por Cloudflare, para lo cual cuentan con los siguientes certificados:



			
Accredited Sales Professional Level I&II	Accredited Sales Engineer	Accredited Configuration Engineer	Accredited Solution Architect
Target Audience: SALES	Target Audience: PRESALES	Target Audience: IMPLEMENTATION & SUPPORT	Target Audience: IMPLEMENTATION & SERVICES ARCHITECT
Curriculum coverage: <ul style="list-style-type: none">Identifying Cloudflare Opportunities	Curriculum coverage: <ul style="list-style-type: none">Technical ArchitectureProduct PortfolioCloudflare Security ServicesCloudflare Performance ServicesDashboard Demo	Curriculum coverage: <ul style="list-style-type: none">Onboarding/Implementation on Core ServicesOptimizing Core Services (Security/Performance)Troubleshooting Core Services (Security/Performance)	Curriculum coverage: <ul style="list-style-type: none">Core Security Deep Dive and add on products (Bot Management, RL, Spectrum, FW Rules)Core Performance Deep Dive (Advanced Caching Mechanism, Cache Tuning)



6. Detalle Infraestructura TecnologíaChile.com Limitada

6.1. Características Generales de la Infraestructura de Cómputo

En TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile), toda nuestra infraestructura de cómputo es cuidadosamente evaluada en ambientes controlados y validada por nuestra gerencia técnica antes de ser integrada en ambientes productivos. Nuestra experiencia en el diseño, operación y mantenimiento de entornos críticos nos permite ofrecer una plataforma de nube pública robusta, confiable y segura, adaptada a las necesidades más exigentes del sector público y privado.

Cada instancia de cómputo asignada a un cliente cuenta con los recursos óptimos de almacenamiento, procesamiento y memoria, dimensionados según los requerimientos del proyecto y con capacidad de crecimiento inmediato gracias a nuestra política de stock local permanente.

Toda nuestra infraestructura se basa en componentes de nivel empresarial (Enterprise-grade), diseñados para operar de manera continua bajo condiciones de alta demanda. Esto incluye configuraciones con tolerancia a fallos, monitoreo activo de estado de salud del hardware, y opciones avanzadas de administración remota, sin necesidad de intervención física.

Principales Características Técnicas de Nuestra Infraestructura:

- **Almacenamiento optimizado** en arreglos redundantes con detección proactiva de fallos y recuperación automática, garantizando alta disponibilidad y desempeño continuo.
- **Procesadores multinúcleo de alto rendimiento**, capaces de atender cargas críticas sin degradación de servicio.
- **Memoria con corrección de errores (ECC)** y arquitectura homologada para operaciones continuas.
- **Conectividad de red redundante**, con enlaces de alta capacidad y baja latencia entre nuestras zonas de disponibilidad.
- **Gestión remota avanzada**, que permite el monitoreo y administración hasta el nivel de firmware, sin depender de presencia física en las instalaciones.
- **Alta eficiencia energética**, cumpliendo con exigentes normativas internacionales de sostenibilidad y consumo optimizado.
- **Capacidad de expansión inmediata**, con componentes críticos disponibles en inventario local para minimizar tiempos de respuesta ante contingencias o ampliaciones.

Nuestra plataforma está diseñada con múltiples capas de redundancia —energética, de red y de cómputo—, permitiendo mantener los más altos niveles de disponibilidad requeridos por nuestros clientes del sector público, como la PDI, el Ejército de Chile, gobiernos regionales y otros organismos de alta criticidad.

6.2. Servicios de Monitoreo

Tchile.com utiliza el sistema NAGIOS para el monitoreo de toda su infraestructura computacional. Además de NAGIOS usamos un monitor externo para observar de forma independiente el uptime de nuestros servicios principales. Ambos sistemas (NAGIOS y el monitor externo) se conectan por medio Telegram a los celulares de soporte y gerencia de la empresa.

6.3. Descriptivo la Zona de Disponibilidad Región Metropolitana

Nuestra principal **zona de disponibilidad** está ubicada en Santiago, en colaboración con nuestro socio estratégico Ingeniería Informática Asociados (IIA), bajo la modalidad de rack propio dedicado. La infraestructura está clasificada como TIER III, cuenta con certificaciones ISO internacionales, y está diseñada para soportar servicios críticos con altos niveles de disponibilidad, seguridad y redundancia.

Características Técnicas y Equipamiento:

- **Certificación TIER III**, lo que garantiza tolerancia a fallas y mantenibilidad concurrente sin interrupciones del servicio.
- **Certificación ISO 27001:2013**, acreditando estándares internacionales en gestión de la seguridad de la información.
- **Acceso Perimetral Protegido Mediante Nodos Fortigate de Seguridad Distribuida**, con aprendizaje automático, WAF, protección DDoS, complementado por capas de protección por software.
- **Equipamiento de red de última generación**, incluyendo switches y routers Layer 3 con conectividad Gigabit y enlaces SFP+ 10 Gb/s redundantes.
- **Interconexión core de 10 Gb/s** mediante fibra óptica redundante con tecnología Cisco Nexus.
- **Cableado estructurado categoría 5e y 6**, en topología dual (principal y respaldo).
- **Sistema automático de detección de incendios (VESDA)** y monitoreo sectorizado de temperatura.
- **Múltiples enlaces redundantes**, provistos por diversos carriers nacionales e internacionales, con capacidades disponibles de 10 Gb/s, 1 Gb/s y 200 Mb/s según demanda.
- **QoS configurable a solicitud del cliente**, para priorización de tráfico en aplicaciones críticas.
- **Servidores de respaldo dedicados** con almacenamiento en arreglos RAID 5 y RAID 6, con capacidad total de 100 TB.
- **Gabinets rack cerrados de 19"**, con opción de bandejas deslizables para fácil mantenimiento.
- **4 UPS trifásicas digitales de 120 KVA cada una**, en configuración N+1, con sistema de alertas, bypass y administración remota.
- **2 generadores diésel de 1200 KVA cada uno**, con sistemas de llenado en operación, permitiendo autonomía extendida sin interrupciones.
- **Sistema CCTV** con grabación continua y monitoreo 24x7x365.
- **Control de acceso biométrico** en todos los puntos críticos.
- **Más de 512 direcciones IP dedicadas disponibles**, con posibilidad de asignar bloques adicionales a solicitud.
- **Sistema de climatización de precisión redundante**, con tecnología de free cooling para optimización energética y reducción de la huella de carbono.

Disponibilidad y Compromiso Operativo

La zona de disponibilidad de Santiago mantiene un **uptime real superior al 99.985%** durante los últimos 12 meses, garantizando así una continuidad operacional acorde a los más altos estándares del mercado. Nos comprometemos a cumplir —e incluso superar— los niveles de disponibilidad definidos en las bases técnicas o especificaciones del comprador

6.4. Descriptivo Zona de Disponibilidad de la Araucanía

Esta zona de disponibilidad está ubicada en Temuco, Región de La Araucanía, y es de propiedad 100% de TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile). Fue diseñada estratégicamente para complementar nuestra infraestructura nacional y proveer redundancia geográfica real frente a incidentes de alcance regional o nacional.

Ubicada a pasos de los principales nodos de telecomunicaciones de la ciudad y dentro del área de máxima estabilidad eléctrica del microcentro, esta instalación ha sido construida sobre una base de hormigón armado, sin ventanas ni accesos exteriores, y se encuentra en una planta elevada, brindando mayor seguridad ante inundaciones o accesos no autorizados.

Su construcción ha demostrado resiliencia sísmica excepcional, sin daños estructurales tras los eventos telúricos más importantes de las últimas décadas, lo que refuerza su confiabilidad como infraestructura crítica.

Características Técnicas y Equipamiento

- **Certificación ISO 27001:2013**, garantizando cumplimiento con estándares internacionales en seguridad de la información.
- **Equipamiento de red Cisco de capa 3**, con switches y routers Gigabit, completamente redundantes.
- **Repuestos locales disponibles para todos los componentes críticos**, lo que permite respuestas rápidas ante fallas o ampliaciones.
- **Cableado estructurado categoría 5e**, con redes física principal y de respaldo completamente separadas.
- **Múltiples enlaces de conectividad:**
 - Enlace dedicado de **fibra óptica MOVISTAR**
 - Enlace dedicado de **fibra óptica MUNDO**
 - **Backhaul inalámbrico de WOM** para monitoreo y respaldo en emergencias
- **Capacidad de red de hasta 10 Gb/s**, con posibilidad de aplicar **QoS específico por cliente** según necesidades de tráfico prioritario.
- **Servidores de respaldo dedicados**, configurados en **RAID 5 con 80 TB de capacidad útil**, sin uso de cintas magnéticas.
- **Espacios en rack de 19"** con bandejas de ancho completo e instalación **anti-vibración** para estabilidad mecánica.
- **Energía trifásica 120 amperes**, con balanceo de carga activo.
- **UPS trifásica digital de última generación**, configuración **n+1**, con capacidad de 30 KVA, administración remota, bypass operativo y plan de mantenimiento preventivo.
- **Generador de respaldo para operación de dependencias completas**, permitiendo continuidad durante cortes prolongados de energía.
- **Sistema de videovigilancia (CCTV)** con monitoreo 24/7 y grabación continua.
- **Sensores de temperatura y humo**, integrados con los sistemas de alerta temprana.



- **Climatización de precisión de alta eficiencia energética**, en configuración redundante **n+1**.
- **Más de 512 direcciones IP disponibles**, con opción de asignar rangos adicionales a requerimiento del cliente.

Disponibilidad y Compromiso Operativo

La disponibilidad histórica de esta zona de disponibilidad supera el 99.5% durante los últimos 12 meses, y los compromisos de uptime ofertado serán ajustados según lo indicado en las bases técnicas o especificaciones del comprador. Esta instalación está diseñada como un punto neurálgico de respaldo geográfico para clientes con necesidades de alta disponibilidad y continuidad operativa distribuida.

6.5. Características Comunes en Ambas Zonas d disponibilidad de **Tecnologiachile.com**

- Asignación ASN propio IP por LACNIC, 1024 Ipv4 Disponibles - **AS26623 TECNOLOGIACHILE.COM LTDA (TCHILE.COM)**
- Normas y políticas de seguridad según Nch-2777 – ISO/IEC 27001:2013
- El acceso es controlado 24x7 por huella digital (biométrico) y cámaras de seguridad
- Equipo Técnico disponible de emergencia las 24 horas
- Políticas y protocolos de acceso establecidos y rigurosamente exigidos en todo el equipo
- Laboratorio y stock de repuestos mínimo disponible 24 horas al día
- Más de un enlace/proveedor de enlace para asegurar continuidad y conectividad básica en cualquier circunstancia.
- Sistemas de Respaldo Automáticos
- Backoffice de gestión de calidad y alertas: acusa al equipo de soporte cualquier problema con cualquier servicio (HTTPS/FTP/POP/SMTP/SQL/IMAP etc.) en tiempo real. Permite saber estado de alerta, si el caso está tomado por operador, tiempo de reposición, disponibilidad etc. y dispone un historial completo de casos
- Nodos de seguridad distribuidos con integración al sistema de gestión Backoffice: con módulo “tiempo real” de detectar y frenar patrones de uso nocivos estilo DenyHost
- Sistemas avanzados y medidas ANTI-SPAM, entrante y saliente, que nos permite mantener los bloques de IP manejados por nuestra empresa sin entrar en listas negras
- Sistemas de alerta temprana de emisión de spam: 100% automáticos con aviso a móviles
- Nodos de nombre (NS) múltiples (3) en Santiago y Temuco.
- Aire acondicionado moderno, de alta eficiencia energética, y redundante sistema “pasillo cálido – pasillo frío”
- Alarmas de intrusión con conductividad GPRS: calor y humo monitoreados de forma automática con reacción de personal las 24x7.

6.6. Servicios de Administración

Algunos de los servicios disponibles de forma adicional. Típicamente estos servicios están incluidos en los servicios nivel Enterprise

- Servicio de Mantenimiento y Administración Avanzado.
- Configuración de DNS.



- Configuración periodos de Backups especiales.
- Configuración de Dominios a WHM.
- Configuración de Cuentas de Correos del lado servidor.
- Comprobación de reglas de Spam.
- Comprobación de registros de Logs.
- Bloqueo de IPs, puertos o acceso, según solicitud de cliente.
- Limpieza periódica de colas de correos.
- Monitoreo del sistema mediante alertas de correo
- Gestiones de seguridad en plataforma Cloudflare

6.7. Seguridad Multicapa Avanzada

En TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile), la seguridad es un eje central de nuestra operación. Todas nuestras instancias de cómputo y entornos de nube pública están protegidas por una arquitectura de seguridad multicapa, diseñada para prevenir, detectar y mitigar amenazas en tiempo real.

Nuestra plataforma incorpora mecanismos automatizados y supervisados para:

- Identificación de accesos no autorizados
- Protección contra intentos de intrusión y fuerza bruta en múltiples servicios
- Supervisión proactiva de comportamientos anómalos
- Contención de amenazas mediante políticas dinámicas de acceso
- Segmentación de tráfico y restricciones geográficas
- Herramientas de protección a nivel de aplicaciones web

Estas medidas se complementan con sistemas de alerta temprana y respuesta automatizada, configurados por nuestro equipo de ciberseguridad para adaptarse a las exigencias de entornos críticos del sector público y privado.

Nuestra filosofía es simple: la seguridad no es opcional. Por eso, cada entorno que implementamos se encuentra protegido por una infraestructura de seguridad integral, que ha demostrado su eficacia en contextos reales de alta exigencia.

6.7.1. Protección en la Nube – Cloudflare (CDN + Seguridad Avanzada)

Como se detalla en la sección 4.9, **Tchile integra Cloudflare como primera capa de defensa en la nube**, brindando servicios CDN y mitigación de amenazas a nivel global. Esta plataforma proporciona protección ante ataques distribuidos de denegación de servicio (DDoS), optimización del tráfico, y disponibilidad continua a través de su tecnología **AlwaysOnline**, elevando la resiliencia del entorno web incluso en eventos de contingencia.

6.7.2. Seguridad Perimetral Física – Gateway de Seguridad Redundante

Nuestra red cuenta con una **capa de seguridad perimetral basada en hardware redundante**, con dispositivos de protección sincronizados en alta disponibilidad. Este **gateway de seguridad** de red filtra y controla el tráfico entrante y saliente hacia nuestras zonas de disponibilidad, funcionando como primera línea de defensa contra accesos no autorizados y amenazas externas.



El manejo de reglas y políticas de acceso es realizado exclusivamente por el **equipo de expertos de Tchile**, lo que garantiza configuraciones personalizadas, tiempos de respuesta rápidos, y adaptabilidad a entornos críticos.

Esta capa forma parte integral de nuestra arquitectura de seguridad, la cual ha sido probada en entornos de alta exigencia.

Funciones principales:

- Control de accesos personalizados a servicios y puertos, por dirección y protocolo.
- Protección contra ataques de red y amenazas conocidas.
- Implementación de NAT, stateful inspection y normalización del tráfico.
- Aseguramiento del rendimiento de aplicaciones mediante reglas de tráfico optimizadas.
- Protección de clientes, infraestructura y recursos compartidos.

6.7.3. Seguridad Local – Protección por Instancia

Complementando la seguridad perimetral, cada **instancia de cómputo que opera con panel de control (como cPanel)** cuenta con una **capa de seguridad local avanzada**, basada en herramientas especializadas como **CSF (ConfigServer Security & Firewall)**.

Este sistema de defensa local opera directamente sobre la instancia, permitiendo un control detallado del tráfico, detección de anomalías y respuesta automatizada ante eventos sospechosos. Se mantiene actualizado constantemente y es gestionado por Tchile.

Funciones destacadas:

- Gestión y control de iptables.
- Bloqueo automatizado ante intentos fallidos de autenticación (LFD).
- Mitigación de ataques por fuerza bruta y escaneo de puertos.
- Listas negras y blancas configurables.
- Notificaciones en tiempo real vía correo electrónico.
- Protección de procesos esenciales y fortalecimiento de la capa de servicios de cada instancia.

6.8. Respaldo de Datos

Tchile.com ofrece distintas soluciones homologadas de respaldo de datos de última generación, todos en base de unidades de almacenamiento de disco duro. La versión exacta para implementar depende de lo pedido en las bases por el cliente. **Se cumple en la presente oferta técnica lo solicitado en la especificación del cliente y/o en el contrato final de servicio.**

Esquema de Respaldos

El esquema de respaldos será el solicitado en las bases técnicas de la licitación. En caso de que no esté especificado ofrecemos el siguiente esquema de respaldos:

1. Diarios: Retención 7 respaldos



2. Semanales: Retención 4 respaldos
3. Mensuales: Retención 1 respaldo
4. Anual: Retención 1 respaldo

1. Respaldo Local en la Misma Zona de Disponibilidad

Los respaldos del cliente se generan y almacenan dentro de la misma ubicación física donde opera su instancia de cómputo. Se utilizan servidores de respaldo dedicados con arreglos RAID 5 o RAID 6, monitoreados en tiempo real y configurados con alertas y comprobación automática de integridad.

2. Respaldo Externalizado en Segunda Ubicación Geográfica

Para una mayor seguridad, se puede realizar un respaldo adicional en una segunda zona de disponibilidad ubicada a más de 650 km de distancia, lo que garantiza resiliencia geográfica. Las copias se transfieren por canales cifrados y se almacenan bajo políticas de retención definidas.

En caso de emergencia, el cliente podrá recuperar sus datos desde cualquiera de las ubicaciones operativas, asegurando disponibilidad incluso ante eventos de gran escala. Esta modalidad es especialmente recomendable en regiones con alta sismicidad como Chile.

3. Alta Disponibilidad (HA) con Redundancia Activa

Se implementa una arquitectura de alta disponibilidad donde la instancia y sus datos se replican en tiempo real entre dos entornos independientes, ubicados en distintas zonas de operación. La replicación puede ser síncrona o asíncrona, según los objetivos de recuperación y el SLA comprometido.

Este enfoque permite una continuidad operativa con un SLA cercano al 99.999%, ideal para servicios críticos que requieren máxima disponibilidad.

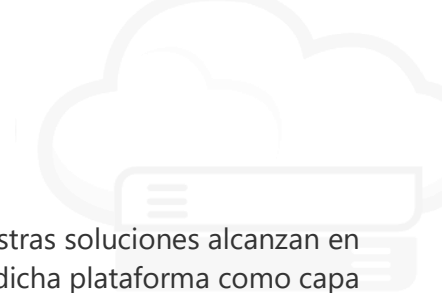
4. Copia Local de Respaldos en Infraestructura del Cliente

Si el cliente desea conservar una copia local, se configura una transferencia automática hacia un servidor espejo bajo su control, ubicado en sus propias dependencias. Este servidor es responsabilidad del cliente, mientras que Tchile se encarga de la configuración de los envíos y de la política de respaldo.

6.9. Plan de recuperación frente a desastres

Los datos del cliente están permanentemente protegidos mediante una arquitectura integral de hardware y software y servicios de nube que garantiza la redundancia de recursos y datos. Este esquema puede ser implementado a solicitud del cliente o en cumplimiento con los requerimientos definidos en las bases de licitación.

TecnologíaChile.com Ltda. (Tchile) opera actualmente con dos zonas de disponibilidad independientes en Chile, ubicadas en Santiago y Temuco, separadas geográficamente por más de 650 km. Esta configuración nos permite ofrecer un servicio con altísimos niveles de disponibilidad operativa, alcanzando en los últimos 24 meses una tasa real superior al 99.985%.



Además, gracias a la integración con la tecnología "AlwaysOnline" de Cloudflare, nuestras soluciones alcanzan en la práctica un uptime cercano al 99.999% en aquellas implementaciones que utilizan dicha plataforma como capa de continuidad externa.

El compromiso de disponibilidad (SLA) en cada implementación se ajusta de forma precisa a lo requerido en las bases técnicas o contrato, garantizando conformidad total con los objetivos del proyecto.

6.10. Políticas de Seguridad de la Información

Tchile se preocupa tanto de la integridad de los datos como de la seguridad de estos. Trataremos su información con todo el cuidado que se le debe a información de riesgo, por lo tanto, las políticas de seguridad respaldan cada uno de los requerimientos deseados. Somos certificados: ISO 27001:2013.



7. Equipo y Soporte

7.1. Equipo Humano

Nuestro equipo técnico está compuesto por Ingenieros certificados en Red Hat, Microsoft Windows Server, Java, PHP, .NET, Cisco, Oracle, MySQL, PMI, ITIL, Scrum, Ciberseguridad CloudFlare, Norma ISO 27001 de seguridad de la Información, etc. Informáticos de larga trayectoria.

Nuestra Área de Soporte y atención al cliente consiste de un equipo de personas con metas muy claras, vocación y orientación hacia el mejor servicio de soporte a clientes.

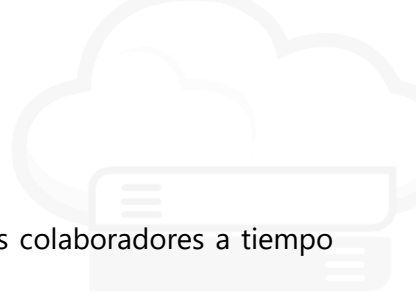
Nuestra área comercial está atendida por un grupo de personas con mucha experiencia y conocimiento del rubro. Todo el equipo humano de Tchile entiende nuestro negocio y están comprometidos con ofrecer un servicio de la más alta calidad.

7.2. Equipo Técnico asignado a su proyecto

- Simón Bennett Rybertt - Ingeniero Civil en Telecomunicaciones, *Bachillerato Summa Cum Laude* Universidad de Leeds, Inglaterra. Gerente de Proyectos - Gerente General
- Guillermo Baeza Polo – Ingeniero Informática Certificado Red Hat - Asesor Tecnológico
- Ariel Lee Estévez – Ingeniero en Telecomunicaciones y Electrónica - Gerente de TI
- Guillermo González Aguilera - Técnico de Nivel Superior Analista Programador – Jefe Área Sistemas
- José Luis Acuña Utreras – Ingeniero en Informática - Ingeniero de Soporte y Sistemas. Jefe Área de Soporte.
- Claudio Castaings Gatica – Ingeniero de Ejecución en Computación e Informática - Ingeniero de Soporte y Sistemas
- Miguel Guzmán Ramírez - Técnico de Nivel Superior Analista Programador - Soporte y Apoyo Técnico
- Valeria Carrillo Rodríguez - Ingeniería de Software - Soporte y Desarrollador de Software
- Franco Millalef Escalona – Técnico en Programación y Diseño Informático – Jefe del Área de Desarrollo
- Gonzalo Venegas Alarcón – Ingeniero en Gestión Informática - Desarrollador Senior Full Stack
- Javiera Jara Salas – Ingeniero Civil Informático - Desarrollador Mid
- Claudio Roa Pinto - Programación y Análisis de Sistemas – Analista QA
- Guillermo Torres Renner – Desarrollador Web – Desarrollador Junior
- Francisco Yanquin Morales - Ingeniero en Informática - Desarrollador
- Valentina Marín Parra – Periodista - Diseño Gráfico y Community Manager
- Mauricio Fuica Heufemann - Ingeniero en Telecomunicaciones - Ingeniero de Proyectos
- Armando Vargas Schwarzenberg - Ingeniería de Ejecución en Informática Mención Desarrollo de sistemas – Auditor Interno y Gestor de Normas ISO

7.3. Certificaciones del Equipo Técnico

Nuestro equipo técnico está constantemente actualizando y mejorando su nivel profesional por medio de una



iniciativa de Gerencia de capacitación constante. Hoy en día contamos entre nuestros colaboradores a tiempo completo profesionales con las siguientes certificaciones:

- SCRUM MASTER
- SCRUM WEB DEVELOPER
- SCRUM PRODUCT OWNER
- Angular
- Gestión de Proyectos con Metodologías Ágiles
- Cloudflare Accredited Services Architect
- cPanel & WHM Sales Professional (CPSP)
- cPanel Professional Certification (CPP)
- cPanel & WHM Administrator Certification (CWA)
- Ambientes de Virtualización Proxmox
- NAGIOS
- Norma ISO27001 - Introducción a la Norma de Seguridad de la Información
- Cloudflare Accredited Configuration Engineer
- Cloudflare Accredited Sales Enginner
- Cloudflare Accredited Sales Professional
- Cloudflare Accredited Services Architect

Estas certificaciones típicamente se adjuntan como anexo a su propuesta.

7.4. Soporte

Los métodos de obtención de ayuda y los tiempos de respuesta comprometidos serán en función del plan contratado, especificaciones en el presupuesto original o las bases de la licitación. Los ejemplos descritos en esta sección típicamente son los asociados a los planes de servicio nivel Enterprise.

7.4.1. Procedimiento en casos normales de petición (no urgencias)

El cliente debe realizar su solicitud a la casilla soporte@tchile.com. Este procedimiento genera un ticket en nuestro backoffice de atención a clientes para iniciar el evento de soporte o desarrollo. Si el caso involucra, o puede involucrar, terceros proveedores (como proveedores de enlace o infraestructura ajenos a Tchile.com) estos contactos deben ser pre-ubicados y avisados de la situación, y su información de contacto (teléfono celular y email) ingresados en el mismo correo. Esto es prioridad y asegura el registro de su evento.

7.4.2. Procedimiento en casos de urgencia (caída servicio, alteración de contenido)

El cliente debe llamar al celular de soporte, y luego proceder al envío del requerimiento según descrito anteriormente



7.4.3. Procedimiento en casos en lo cual el celular de soporte principal no contesta o tiempos de respuesta en exceso de lo garantizado

Al cliente se dará un segundo número de máxima urgencia para contacto directo con Gerente General, y luego proceder al ingreso del requerimiento según descrito anteriormente.

7.4.4. Validación de Contactos Validos de Parte del Cliente para Pedir Soporte

Para todas las solicitudes solamente se atenderán si provienen desde casillas o números celulares previamente acordados e ingresados en nuestros registros. Para tales efectos, el cliente debe adjuntar, y mantener actualizada, una planilla de contactos válidos de su parte indicando: Nombre, Cargo, Área, número celular, Email y atribuciones. Por atribuciones se refiere a la posibilidad de pedir cambios sobre el sistema (escritura o modificación) o solamente pedir datos de utilidad como logs, estadísticas o informaciones (lectura de información). La planilla de contactos válidos, nueva o actualizada, debe ser remitida desde una cuenta de email previamente conocida del cliente, a nuestra casilla *soporte@tchile.com*. **Sin importar la severidad del caso, por motivos de seguridad, será imposible atender a solicitudes que no cumplan con esta normativa.**

7.4.5. Tiempos de Respuesta (SLA)

- **No urgencias:** meta 2 horas en horario hábil. Típicamente casos no urgentes son tratados en horario hábil, sin embargo, en muchos casos también se realizan en horario no hábil por personal de turno.
- **Urgencias** (caídas de página o servicio o alteración de contenido): diagnóstico 1 hora, solución meta 2 horas.
- Los tiempos de respuesta comprometidos en la presente licitación inician desde el momento de creación del ticket con los datos completos del caso por cliente en nuestro backoffice.
- El teléfono de escalamiento a Gerencia General considera respuesta 24x7x365 con tiempo de análisis inicial del incidente de **15 minutos**.
- Los requerimientos de desarrollo de prioridad baja (No Urgencias) deberán ser enviados al correo *soporte@tchile.com* en horas de la mañana (Hasta las 12PM). Para poder responder durante el día y mantener el flujo de trabajo activo en el área de desarrollo.

Los tiempos de respuesta comprometidos serán los solicitados en las bases de la licitación si es que los hubiere, si no, serán los mencionados en la presente sección de la propuesta técnica.

7.5. Metodología, Escalamiento y Sistemas de Soporte o Comercial

El cliente contará con servicio de soporte por los siguientes modos:

Canales Preferentes Recomendados

- Por e-mail soporte@tchile.com
- Llamadas telefónicas al celular para clientes VIP por casos de **EMERGENCIA** (caídas de servicio y similares). 24x7x365. +569 62370600.

Canales Secundarios

- Por teléfono fijo en horario hábil. +56 442460040 opción 2



- Emergencias fuera de horario hábil (caídas de servicio o ataques cibernéticos) soporte@tchile.com con copia tchile@gmail.com

ESCALAMIENTO

- Escalamiento a Gerente General de empresa 24x7x365 por cualquier caso que no se atiende adecuadamente dentro de lo anteriormente comprometido +569 9318 3098.

Requerimientos Comerciales (Atención solamente en horario hábil)

- Por e-mail comercial@tchile.com.
- Por teléfono fijo. +56 442460040 opción 1.

7.5.1. Procedimiento de Escalamiento Final a Gerencia

Nuestra experiencia anterior con clientes sensibles demuestra que un escalamiento a tiempo siempre resulta en la solución o a lo menos la respuesta y contención de los casos más críticos de soporte. Por lo mismo se considera una parte vital e integral de nuestra oferta, que el cliente, se tome el tiempo en utilizar estos mecanismos en casos urgentes o graves.

Se procede para escalamiento de la siguiente forma:

1. El cliente debe avisar siempre a soporte@tchile.com cualquier situación, sin importar su nivel de criticidad. Si es de carácter grave, se ruega copiar a tchile@gmail.com
2. El cliente debe escalar a nuestra gerencia una vez realizado el punto anterior y no haber recibido respuesta a cualquiera de estos casos:
 - a. En 2 horas por clientes sin tiempo de respuesta establecida por contrato
 - b. En una hora *menos* de lo establecido en el contrato
3. Cumpliendo estas condiciones el cliente debe escribir, desde su número de contacto autorizado (ver punto 7.4.4) un WhatsApp a nuestro Gerencia, con un print pantalla del email enviado en el punto 1.
4. El print pantalla debe mostrar claramente el texto de lo ingresado, y la fecha y hora de envío.
5. Nuestro Gerente General en estos casos contactara el cliente, y a la vez las personas con capacidad de resolver la situación planteada.
6. El teléfono de nuestro Gerente es +56 993183098 y estará disponible para estos casos 24x7x365

7.5.2. Detalle Sistema Tickets de Tchile.com

El sistema de tickets está implementado por los expertos de Tchile.com para procesar de forma más rápida y óptima cualquier solicitud. Nuestro sistema de tickets asignará automáticamente un número de ticket, y además grabará la hora y fecha del solicitante, junto con sus datos de contacto del backoffice.

Los tickets se guardan de forma permanente en nuestro sistema y están disponibles para el cliente en cualquier momento para consultas históricas. El cliente puede reabrir o adicionar ítem de relevancia a un ticket en cualquier momento.



8. Políticas

8.1. Privacidad de la Información

Esta política cubre las prácticas de privacidad que Tchile emplea en la prestación de soporte, consultoría, y servicios de hosting (los "Servicios") a sus clientes.

Tchile está comprometido con la seguridad de los datos de sus servicios. Utilizamos medidas de seguridad físicas, electrónicas y administrativas que están diseñadas para proteger su información de la pérdida, mal uso y acceso no autorizado, revelación, alteración y destrucción.

Las políticas de seguridad de Tchile cubren la gestión de la seguridad tanto para su funcionamiento interno, así como los servicios. Estas políticas están alineadas con la norma ISO/IEC 27001:2013, y rigen todas las áreas de seguridad aplicables a los servicios y se aplican a todos los empleados de Tchile.

Además, Tchile utiliza protocolos de seguridad estándar y mecanismos para el intercambio de la transmisión de datos sensibles. Por ejemplo, cuando un cliente utiliza información personal como su número de tarjeta de crédito en nuestro sitio, ciframos usando la tecnología Secure Socket Layer (SSL).

Durante la prestación de servicios y para solucionar problemas, Tchile puede acceder a su información para gestionar su solicitud de soporte, consultoría, hosting u otros servicios. Esto puede incluir pruebas, aplicación de nuevas versiones de productos o sistemas, parches, actualizaciones y mejoras.

Como resultado de un requerimiento legal, Tchile puede ser obligado a retener o proporcionar acceso a la información de los clientes para cumplir con la presentación de informes por mandato legal, divulgación u otros requisitos del proceso legal.

Tchile no utiliza datos de los servicios con excepción de lo señalado anteriormente, o en su contrato. Tchile puede procesar datos de los servicios, pero no controla la colección o uso de su información para prestar los servicios. Si usted proporciona cualquier tipo de información a Tchile, usted es responsable de proporcionar cualquier aviso y/o la obtención de los consentimientos necesarios para que Tchile pueda acceder, utilizar y conservar los datos de los servicios como se especifica en esta política y su contrato.

En el caso de que su información personal se adquiera, o se cree razonablemente que ha sido adquirida por una persona no autorizada, y la ley aplicable requiere la notificación, Tchile le notificará por e-mail. Tchile le dará cuenta de inmediato, de acuerdo con las necesidades razonables de aplicación de la ley para determinar el alcance de la infracción y de investigar y restaurar la integridad del sistema de datos

8.2. Acceso de Datacenter

El ingreso al Data Center es planificado de antemano y los recursos asignados y acordados. Para coordinar su visita



el cliente debe avisar a lo menos 24 horas hábiles antes de su necesidad (salvo emergencias) a la casilla soporte@tchile.com. En su solicitud se debe indicar el motivo, duración, fecha y hora de los trabajos y los datos del participante. Estos datos deben ser el nombre completo, RUT, email y número de contacto de la persona que accede a nuestras instalaciones. Al realizar el ingreso se revisan y anotan las credenciales de los participantes. No se permite el acceso de más de una persona a la vez, siempre acompañado por personal de Tchile.com.

En la recepción se les solicitará su cédula o pasaporte para corroborar sus datos personales e ingresarlos a nuestros registros de control de acceso. Una vez efectuado este proceso, personal de Data Center lo acompañará por las instalaciones según los parámetros de la solicitud.

Los siguientes ítems y acciones están prohibidos: Acceso de notebook y bolsos no autorizados, Acceso de cámaras fotográficas y cualquier otro medio de grabación de almacenamiento de datos electrónicos, Conexión de equipos a la red eléctrica y de datos sin autorización expresa del personal del Data Center, Ingreso y/o consumo de líquidos y alimentos, Fumar o ingresar materiales combustibles, Manipular paneles de control de equipos, climatizadores, tableros eléctricos, etc., y Abrir puertas de racks o equipos que no le corresponden.

Detalle del proceso:

- Agendamiento online
- Revisión solicitud
- Asignación ticket visita
- Llegado al datacenter registro con carnet
- Acompañamiento de técnico de datacenter en todo momento que abre con su credencial las puertas de seguridad (chapas eléctricas).
- Sistema de cámaras que monitorea toda la actividad.
- La salida del DC es el inverso del proceso de entrada
- Terminando con cierre de ticket de visita



9. Partners Tecnológicos



LACNIC es la entidad responsable por la asignación y administración de los recursos de Internet en América Latina y el Caribe de acuerdo a las reglas desarrolladas por su comunidad.

Surgida como una iniciativa de los pioneros de la red de distintos países de nuestra región, es una organización fuertemente comprometida con el desarrollo y estabilidad de Internet, articulando y colaborando con todos los sectores involucrados. Tchile es Socio con LACNIC desde septiembre 2014 destacándonos en el rubro de empresas con servicios basados en nube en Chile. Por medio de este especial acuerdo, Tchile.com cuenta con sus propios rangos de IPv4 y sistema autónomo de numeración (ASN) permitiendo una clase de servicio imposible para la mayoría de las empresas en nuestro sector de mercado.



Tchile.com Ltda es un Enterprise Partner de Cloudflare. Nuestra experiencia de más de 20 años habiendo defendido a nuestros clientes de la más amplia gama de ciber-ataques nos hace confiar en su plataforma y saber cómo configurar y tunearlo para una máxima eficacia.



CPanel es muy conocido como un panel de control de webhosting muy simple, pero a la vez con una especificación muy avanzada. TecnologiaChile.com Ltda. es partner directo y oficial de CPanel, merito otorgado solamente a seleccionados empresas del rubro en Chile bajo un riguroso proceso de selección. Por medio de la asociación TecnologiaChile.com Ltda tiene acceso a los mejores avances de la tecnología CPanel y un nivel de soporte privilegiado. Nuestra área de soporte y sistemas están certificados en distintos niveles de manejo de esta plataforma.



Nuestros Expertos en Sistemas reciban capacitación y certificación en nuestros componentes CORE de sistemas.



10. Algunos de Clientes Avaless de Nuestra Calidad de Servicio





Empresa Certificada ISO27001- Seguridad de la Información



Municipalidad
San Joaquín



Salud Quilota
Red Municipal de Centros de Salud





Empresa Certificada ISO27001- Seguridad de la Información



SERVICIO LOCAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA



La Granja | Macul | San Joaquín



Municipalidad
Monte Patria



MUNICIPALIDAD DE
Chiguayante



vitacura
EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR



Municipalidad
de Quilicura





Empresa Certificada ISO27001- Seguridad de la Información



Viña ciudad bella



CORPORACIÓN
DE DESARROLLO
SOCIAL LAMPA



CURICÓ
MUNICIPALIDAD
#Unidos



3825-46-625 C 13/11/2025 C 15:00



SOLICITUD DE COMPRA N° 377 FECHA 28 OCT 2025

Solicitante: SECPLA
Nombre quien lo solicita: Benjamín Muñoz Navarro.
adjuntar documentación que respalde el requerimiento
Utilizar letra clara y legible se recomienda letra imprenta

OBLIG:	FECHA:
ITEM	
Gasto Inicial	
Gasto	
Saldo Final	
(Uso exclusivo de la unidad de Contabilidad)	

Señor Jefe de Adquisiciones: SOLEDAD OLIVARES
Sirva adquirir los materiales que a continuación se detallan para el siguiente destino: Contratación de servicio de Hosting para el municipio

Fecha	28 OCT 2025
ITEM	2907001
Saldo Inicial	+ 3.000.000



CUENTA: 215-29-07-001-000-000 ✓
PRESUPUESTO \$ 3.000.000 ✓

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE PEDIDO	OBSERVACIÓN
1		Servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado	Según especificaciones técnicas adjuntas



Vº ADMINISTRACION Y FINANZAS



DIRECTOR SOLICITANTE



TERMINOS DE REFERENCIA

DIRECCION SOLICITANTE: secpla – informática

USO DEL REQUERIMIENTO: Renovación Hosting

COMPRA:

LUGAR DONDE DEBEN SER DESPACHADOS LOS PRODUCTOS: Los productos deben ser despachados en la siguiente dirección Camino San Alberto Hurtado N° 3295 (ex camino a Melipilla), y entregados en Oficina de Bodega municipal, en el Horario lunes a jueves desde las 8:30 horas a 13:30 horas y de 15:00 horas a 17:00 horas y los días viernes de 8:30 horas a 13:30 horas.
PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA LA COMPRA: \$3.000.000 IVA incluido.

REQUERIMIENTO:

CANTIDAD	UNIDAD	DETALLE PEDIDO	OBSERVACIÓN
1		Servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado	Según especificaciones técnicas adjuntas



Firma del Solicitante



CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA N°1323/2025

De conformidad con lo solicitado por La Secretaría Comunal de Planificación y la unidad de Informática; para gestionar la “CONTRATACIÓN DE HOSTING MUNICIPAL”, equivalente a 6 meses, por un monto de \$3.000.000. Cuenta con un presupuesto vigente de:

Nombre	Cuenta	Presupuesto Vigente	Obligaciones	Saldo Presupuesto	Gasto Proyectado	Saldo Final
Programas Computacionales	29-07-001	\$75.499.000.-	\$41.686.040.-	\$33.812.960.-	\$3.000.000.-	\$30.812.960.-



Firmado por:
Richard Andrés Castro Allende
Director de Administración y Finanzas (s)
Fecha: 29-10-2025 12:54 CLT
Municipalidad de Padre Hurtado

VFCC NVCC



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/BVZCGT-940>



/mph.cl



moni_mph



@mph_chile



www.mph.cl



Municipalidad #PadreHurtado



**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS**
Unidad Abastecimiento

MEMORANDUM 829/268/2025

A : LEONARDO FARIAS CANALES
ALCALDE (S)

DE : RICHARD CASTRO ALLENDE
DIRECTOR DE ADM. Y FINANZAS (S)

MAT : Solicita VºBº de solicitud de compra

Padre Hurtado,

03/11/2025

Mediante el presente y junto con saludar, solicito a Ud. VºBº a la siguiente Solicitud de Compra, la cual tiene disponibilidad presupuestaria y no supera las 300 UTM:

- 1.- Solicitud de Compra N°376 de fecha 29/10/2025, Compra de cargador, adaptador, cable HDMI, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 22-04-009-002-001 con un presupuesto disponible de \$125.745 IVA incluido. (compra ágil).
- 2.- Solicitud de Compra N°377 de fecha 28/10/2025, Servicio de Hosting, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-07-001-000-000 con un presupuesto disponible de \$3.000.000 IVA incluido. (compra ágil/ licitación).
- 3.- Solicitud de Compra N°384 de fecha 30/10/2025, Compra de container tipo oficina, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-04-001-001-000 con un presupuesto disponible de \$6.900.000 IVA incluido. (compra ágil).
- 4.- Solicitud de Compra N°385 de fecha 30/10/2025, Compra de laptop, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-06-001-001-001 con un presupuesto disponible de \$2.588.936 IVA incluido. (compra ágil).
- 5.- Solicitud de Compra N°386 de fecha 30/10/2025, Compra de licencias de software de escritorio, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-07-001-000-000 con un presupuesto disponible de \$600.000 IVA incluido. (compra ágil).
- 6.- Solicitud de Compra N°387 de fecha 30/10/2025, Compra de periféricos, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-99-003-000 con un presupuesto disponible de \$600.000 IVA incluido. (compra ágil).
- 7.- Solicitud de Compra N°388 de fecha 30/10/2025, servicio de arriendo de internet satelital, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 22-05-007-000-000 con un presupuesto disponible de \$7.673.000 IVA incluido. (licitación).
- 8.- Solicitud de Compra N°391 de fecha 03/11/2025, Compra de sillas de escritorios, escritorios, cajoneras, estantes, biblioteca, solicitado por la Unidad de Informática de la Dirección de SECPLA, con cargo a la cuenta presupuestaria 29-04-001-001-000 con un presupuesto disponible de \$5.800.000 IVA incluido. (compra ágil).



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/MG7YV5-844>

/municipalidadpadrehurtado @municipalidadpadrehurtado @municipalidadpadrehurtado www.municipalidadpadrehurtado.cl Municipalidad Padre Hurtado



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

Especificaciones técnicas

Hosting para la Municipalidad de Padre Hurtado



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

I. FICHA TÉCNICA

DIRECCION SOLICITANTE: Secpla

UNIDAD REQUERIENTE: Informática

USO DEL REQUERIMIENTO: servicios web de la municipalidad de Padre Hurtado

SERVICIO y/o COMPRA: servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado.

LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Municipalidad de Padre Hurtado.

DEPACHADO O ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIO: notificación por correo electrónico de la habilitación del servicio a informatica@mph.cl y solivares@mph.cl

PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA EL SERVICIO y/o COMPRA: \$3.000.000
Forma de pago: mensuales

PERIODO REQUERIDO DEL SERVICIO: 6 meses

CORREO DEL SOLICITANTE: bmunozn@mph.cl



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La Municipalidad de Padre Hurtado, requiere de un servicio de hosting para alojar los diferentes sistemas y páginas web del municipio, algunas de ellos siendo de vital importancia para las labores del municipio.

La contratación del servicio se extenderá por un periodo de 6 meses a partir de aceptada la Orden de Compra.

El proveedor del servicio será responsable de proveer todos los recursos necesarios para la correcta entrega del servicio, así como de la migración de archivos y respaldo estos.

III. REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE HOSTING

Se requiere el servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado que cumpla con lo siguiente.

a. Experiencia

- Experiencia del oferente en el rubro solicitado.
- Experiencia del oferente en el rubro con servicios públicos.
- El oferente debe adjuntar certificación que acredite que los ingenieros de soporte son certificados por la plataforma de ciberseguridad.
- El oferente debe adjuntar certificación de Representación de la Plataforma de Ciberseguridad.
- Cartera de clientes relevantes del oferente
- La empresa adjudicada debe estar Registrada en ANCI como proveedor de servicios esenciales del gobierno.
- Debe poseer certificación en **Norma ISO 27001 e ISO 9001**.
- La información solicitada debe ser comprobable a través de documentación adjunta por el oferente.

b. Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo ISO/IEC 27001:2022 o, en su defecto, demostrar cumplimiento de la Norma Técnica de Seguridad publicada en el Diario Oficial el 17 de agosto de 2023.
- Implementar medidas de protección perimetral, incluyendo firewall administrado e IDS/IPS activos.
- Contar con autenticación multifactor (MFA) para accesos administrativos al panel de control o consola de gestión.
- Aplicar escaneos de vulnerabilidades al menos trimestralmente y remediar parches críticos en un plazo no superior a 72 horas.
- Registrar y mantener logs de acceso y eventos por al menos 6 meses.



DIRECCIÓN DE SECPLA

Unidad de Informática

c. Equipamiento y servicios

• Equipo

- El servidor debe disponer de todos los elementos físicos y de software necesarios para ofrecer el servicio.
- El servidor tiene que ser 100% dedicado al servicio ofertado.
- Requerimientos mínimos del servidor: CPU XEON 24 Cores, 32Gb de RAM y 2 TB de almacenamiento.
- En caso de ser necesario, la empresa debe considerar el aumento del tamaño de almacenamiento.
- Que el hardware sea redundante.
- Redundancia de enlaces

• Servicio requerido

- Transferencia mensual ilimitada.
- Bases de datos ilimitada.
- Que incluya, Cpanel, WHM, Softaculous y todo lo que se requiera.
- Cpanel en español
- Que incluya Servidor Mysql ver 5.0 o superior
- Que el servicio ofrecido disponga de módulos PHP, softaculous y otros que se requieran. Además, el proveedor debe hacerse cargo de todas las licencias correspondientes.
- Que se entregue acceso remoto al servidor a través de FTP.
- Cuentas FTP ilimitadas.
- Que el servicio permita agregar diferentes dominios y subdominios ilimitados.
- Debe contar con certificado SSL.
- Debe disponer de un servicio de acceso a Web Host Manager
- El servicio deberá incluir un Antimalware con licencia vigente durante todo el período a contratar.
- Que el servicio ofrecido permita desarrollar, almacenar y ejecutar aplicaciones o proyectos propios.
- Que el servicio ofrecido permita la ejecución de sistemas desarrollados en Wordpress o similares.
- Que disponga de OS Ubuntu sobre la versión 20.04 o equivalente. Además, el proveedor debe hacerse cargo de las licencias correspondientes.
- El servicio debe disponer SSH y usuario root, esto para permitir instalar elementos fuera de la gama de Cpanel, como por ejemplo "node" + "npm" en versiones específicas, "supervisord", "jpegoptim", o el driver php de gestión de SQLServer "sqlsrv" desarrollado por Microsoft.
- La empresa oferente debe realizar la Migración de todos los archivos (tamaño de los elementos a respaldar es de 600 Gb aprox.)

d. Infraestructura del oferente

- El oferente preste el servicio fuera de las dependencias municipales.
- Debe contar con un sistema de redundancia de UPS a utilizar.
- Contar con más de un sistema de enfriamiento en casos de fallas.



DIRECCIÓN DE SECPLA

Unidad de Informática

- Debe contar con enlaces de conectividad principal de a lo menos dos proveedores. Las conexiones deben ser dedicadas para el Data Center y éstas deben ser de distintas rutas en todos sus tramos de servicio directamente entre el proveedor del oferente y el proveedor del enlace.)
 - Que la empresa disponga de data center TIER III
 - El oferente debe poseer Datacenter en territorio nacional.
 - Servicio de mantención, monitoreo integral y soporte las 24 horas del día.
 - Control de incendios, con sistemas de detección y monitoreo automático.
 - Controles de acceso a sala de servidores. Como mínimo, biometría
 - Servidores con sistema de respaldo completo diario, semanal y mensual.
- e. **Comunicaciones**
- Se deberá contar con un enlace de salida al proveedor de internet de a lo menos 200 Mbps nacional y 50 Mbps internacional, monitoreada permanentemente.
 - Los ISP (proveedores del servicio internet) no pueden compartir recursos o tramos de enlace entre sí. Las llegadas de los distintos proveedores al Data Center del oferente deben ser por recorridos completamente distintos hasta la misma sala de comunicaciones del Data Center.
- f. **Disponibilidad**
- Los sistemas, información y servicio técnico deben estar disponibles 7x24, con un 99.98% de disponibilidad mensual.
 - El oferente deberá presentar un plan de contingencia, que cuente con las medidas técnicas, recursos humanos y tiempos de respuestas para mitigar y recuperar la continuidad operativa, sin tener un costo adicional para el Institución.
 - El oferente deberá disponer un sistema de monitoreo del servicio.
 - El oferente deberá garantizar que el servicio solicitado esté activo en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.
- g. **Respaldo**
- El oferente deberá considerar un servicio de respaldo de la información a nivel completo, y esta deberá estar en un disco diferente al principal proporcionado por la empresa adjudicada.
 - El oferente deberá mantener la última copia de los respaldos disponibles para la Institución por el tiempo que dure el contrato.
 - El oferente deberá indicar sus políticas de respaldos.
 - El proveedor del servicio de hosting entregue cuando se le solicite un respaldo actualizado de todos los archivos y bases del sitio web vía ftp al servidor en dependencias de la municipalidad



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

h. Migración

- El oferente será el exclusivo responsable de la migración de la información. Además, será el responsable de la integridad y el traspaso de la totalidad de la información y aplicaciones en uso de la actual plataforma. El oferente no podrá incurrir en cobros adicionales a la municipalidad por este concepto.
- En la migración el oferente debe asegurar la integridad de la información y archivo existentes.
- El oferente deberá realizar el proceso de migración de datos, configuraciones webserver, configuración de bases de datos, código fuente, archivos PDF, correos y toda la información que contienen los servidores actuales.
- Deberá existir una descripción detallada del marco metodológico a emplear en el desarrollo del proyecto.

i. Seguridad

- El oferente deberá contemplar una plataforma de seguridad que resguarde el acceso a las instalaciones y los sitios donde se almacenen los respaldos, como también a nivel de hardware, software y comunicaciones.
- El oferente deberá garantizar la inviolabilidad y confidencialidad de la información, tanto a nivel transaccional como de consulta y garantizar una altísima disponibilidad y visibilidad de los contenidos.
- El oferente deberá contemplar protección de ciberataques por medio de una capa de protección nube, que protege de ataques de denegación de servicio (DDOS) y permite filtrar el acceso de distintos países, regiones, ISP y localidades etc., por medio de protección tipo GeoIP. Por ende, la plataforma de ciberseguridad nube debe contar con un CDN (red de distribución de contenido). El CDN debe contemplar más de un nodo, ajenos a datacenter(s) del oferente, que se usarán para mitigar los intentos de ataques DDOS y aumentar la disponibilidad de los aplicativos webs.

j. Capacitaciones

- Se deberá realizar capacitaciones de manera remota, la fecha será definida en común acuerdo con el oferente adjudicado y unidad técnica.



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

k. SLA requerido

- El servicio ofertado debe tener soporte 24/7, teniendo en cuenta los siguientes tiempos de respuesta:

Tipo de evento	Tiempo de respuesta	Medios de comunicación
Urgencia (Eventos que representen una interrupción o lentitud en el servicio)	30 minutos máximo	- Teléfono - Correo electrónico
Requerimientos correctivos (Corrección de fallas o problemas que no representen una interrupción total del servicio)	2 horas máximo	- Teléfono - Correo electrónico
Requerimientos preventivos (Corrección de fallas destinadas a mejorar la calidad del servicio o evitar problemas a futuro)	4 horas máximo	- Correo electrónico

Benjamín Muñoz Navarro

FIRMA DEL SOLICITANTE
Benjamín Muñoz Navarro



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

ANEXO N°1

Servidor y servicios

Especificaciones técnicas del servidor	
Transferencia mensual en GB	
Cantidad de bases de datos	
Cpanel, WHM, Softaculous, SSH y todo lo que se requiera	

Migración

Tiempo de traspaso de información (En minutos)	
Tiempo de activación del sitio	



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

ANEXO N°2

Empresa

Nombre empresa	
Experiencia de la empresa en el área de informática	
Experiencia de la empresa en el rubro con servicios públicos	
Representación de la Plataforma de Ciberseguridad	

Infraestructura

Dirección del o los datacenter	
Tier del datacenter	
Detallar sistema de redundancia de enlaces	



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

Especificaciones técnicas

Hosting para la Municipalidad de Padre Hurtado



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

I. FICHA TÉCNICA

DIRECCION SOLICITANTE: Secpla

UNIDAD REQUERIENTE: Informática

USO DEL REQUERIMIENTO: servicios web de la municipalidad de Padre Hurtado

SERVICIO y/o COMPRA: servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado.

LUGAR DE LA PRESTACION DEL SERVICIO: Municipalidad de Padre Hurtado.

DEPACHADO O ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIO: notificación por correo electrónico de la habilitación del servicio a informatica@mph.cl y solivares@mph.cl

PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA EL SERVICIO y/o COMPRA: \$3.000.000

Forma de pago: mensuales

PERIODO REQUERIDO DEL SERVICIO: 6 meses

CORREO DEL SOLICITANTE: bmunozn@mph.cl



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

II. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

La Municipalidad de Padre Hurtado, requiere de un servicio de hosting para alojar los diferentes sistemas y páginas web del municipio, algunas de ellos siendo de vital importancia para las labores del municipio.

La contratación del servicio se extenderá por un periodo de 6 meses a partir de aceptada la Orden de Compra.

El proveedor del servicio será responsable de proveer todos los recursos necesarios para la correcta entrega del servicio, así como de la migración de archivos y respaldo estos.

III. REQUISITOS PARA EL SERVICIO DE HOSTING

Se requiere el servicio de hosting para la municipalidad de Padre Hurtado que cumpla con lo siguiente.

a. Experiencia

- Experiencia del oferente en el rubro solicitado.
- Experiencia del oferente en el rubro con servicios públicos.
- El oferente debe adjuntar certificación que acredite que los ingenieros de soporte son certificados por la plataforma de ciberseguridad.
- El oferente debe adjuntar certificación de Representación de la Plataforma de Ciberseguridad.
- Cartera de clientes relevantes del oferente
- La empresa adjudicada debe estar Registrada en ANCI como proveedor de servicios esenciales del gobierno.
- Debe poseer certificación en **Norma ISO 27001 e ISO 9001**.
- La información solicitada debe ser comprobable a través de documentación adjunta por el oferente.

b. Requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

El proveedor deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo ISO/IEC 27001:2022 o, en su defecto, demostrar cumplimiento de la Norma Técnica de Seguridad publicada en el Diario Oficial el 17 de agosto de 2023.
- Implementar medidas de protección perimetral, incluyendo firewall administrado e IDS/IPS activos.
- Contar con autenticación multifactor (MFA) para accesos administrativos al panel de control o consola de gestión.
- Aplicar escaneos de vulnerabilidades al menos trimestralmente y remediar parches críticos en un plazo no superior a 72 horas.
- Registrar y mantener logs de acceso y eventos por al menos 6 meses.



DIRECCIÓN DE SECPLA

Unidad de Informática

c. Equipamiento y servicios

• Equipo

- El servidor debe disponer de todos los elementos físicos y de software necesarios para ofrecer el servicio.
- El servidor tiene que ser 100% dedicado al servicio ofertado.
- Requerimientos mínimos del servidor: CPU XEON 24 Cores, 32Gb de RAM y 2 TB de almacenamiento.
- En caso de ser necesario, la empresa debe considerar el aumento del tamaño de almacenamiento.
- Que el hardware sea redundante.
- Redundancia de enlaces

• Servicio requerido

- Transferencia mensual ilimitada.
- Bases de datos ilimitada.
- Que incluya, Cpanel, WHM, Softaculous y todo lo que se requiera.
- Cpanel en español
- Que incluya Servidor Mysql ver 5.0 o superior
- Que el servicio ofrecido disponga de módulos PHP, softaculous y otros que se requieran. Además, el proveedor debe hacerse cargo de todas las licencias correspondientes.
- Que se entregue acceso remoto al servidor a través de FTP.
- Cuentas FTP ilimitadas.
- Que el servicio permita agregar diferentes dominios y subdominios ilimitados.
- Debe contar con certificado SSL.
- Debe disponer de un servicio de acceso a Web Host Manager
- El servicio deberá incluir un Antimalware con licencia vigente durante todo el período a contratar.
- Que el servicio ofrecido permita desarrollar, almacenar y ejecutar aplicaciones o proyectos propios.
- Que el servicio ofrecido permita la ejecución de sistemas desarrollados en Wordpress o similares.
- Que disponga de OS Ubuntu sobre la versión 20.04 o equivalente. Además, el proveedor debe hacerse cargo de las licencias correspondientes.
- El servicio debe disponer SSH y usuario root, esto para permitir instalar elementos fuera de la gama de Cpanel, como por ejemplo "node" + "npm" en versiones específicas, "supervisord", "jpegoptim", o el driver php de gestión de SQLServer "sqlsrv" desarrollado por Microsoft.
- La empresa oferente debe realizar la Migración de todos los archivos (tamaño de los elementos a respaldar es de 600 Gb aprox.)

d. Infraestructura del oferente

- El oferente preste el servicio fuera de las dependencias municipales.
- Debe contar con un sistema de redundancia de UPS a utilizar.
- Contar con más de un sistema de enfriamiento en casos de fallas.



DIRECCIÓN DE SECPLA

Unidad de Informática

- Debe contar con enlaces de conectividad principal de a lo menos dos proveedores. Las conexiones deben ser dedicadas para el Data Center y éstas deben ser de distintas rutas en todos sus tramos de servicio directamente entre el proveedor del oferente y el proveedor del enlace.)
 - Que la empresa disponga de data center TIER III
 - El oferente debe poseer Datacenter en territorio nacional.
 - Servicio de mantención, monitoreo integral y soporte las 24 horas del día.
 - Control de incendios, con sistemas de detección y monitoreo automático.
 - Controles de acceso a sala de servidores. Como mínimo, biometría
 - Servidores con sistema de respaldo completo diario, semanal y mensual.
- e. **Comunicaciones**
- Se deberá contar con un enlace de salida al proveedor de internet de a lo menos 200 Mbps nacional y 50 Mbps internacional, monitoreada permanentemente.
 - Los ISP (proveedores del servicio internet) no pueden compartir recursos o tramos de enlace entre sí. Las llegadas de los distintos proveedores al Data Center del oferente deben ser por recorridos completamente distintos hasta la misma sala de comunicaciones del Data Center.
- f. **Disponibilidad**
- Los sistemas, información y servicio técnico deben estar disponibles 7x24, con un 99.98% de disponibilidad mensual.
 - El oferente deberá presentar un plan de contingencia, que cuente con las medidas técnicas, recursos humanos y tiempos de respuestas para mitigar y recuperar la continuidad operativa, sin tener un costo adicional para el Institución.
 - El oferente deberá disponer un sistema de monitoreo del servicio.
 - El oferente deberá garantizar que el servicio solicitado esté activo en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.
- g. **Respaldo**
- El oferente deberá considerar un servicio de respaldo de la información a nivel completo, y esta deberá estar en un disco diferente al principal proporcionado por la empresa adjudicada.
 - El oferente deberá mantener la última copia de los respaldos disponibles para la Institución por el tiempo que dure el contrato.
 - El oferente deberá indicar sus políticas de respaldos.
 - El proveedor del servicio de hosting entregue cuando se le solicite un respaldo actualizado de todos los archivos y bases del sitio web vía ftp al servidor en dependencias de la municipalidad



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

h. Migración

- El oferente será el exclusivo responsable de la migración de la información. Además, será el responsable de la integridad y el traspaso de la totalidad de la información y aplicaciones en uso de la actual plataforma. El oferente no podrá incurrir en cobros adicionales a la municipalidad por este concepto.
- En la migración el oferente debe asegurar la integridad de la información y archivo existentes.
- El oferente deberá realizar el proceso de migración de datos, configuraciones webserver, configuración de bases de datos, código fuente, archivos PDF, correos y toda la información que contienen los servidores actuales.
- Deberá existir una descripción detallada del marco metodológico a emplear en el desarrollo del proyecto.

i. Seguridad

- El oferente deberá contemplar una plataforma de seguridad que resguarde el acceso a las instalaciones y los sitios donde se almacenen los respaldos, como también a nivel de hardware, software y comunicaciones.
- El oferente deberá garantizar la inviolabilidad y confidencialidad de la información, tanto a nivel transaccional como de consulta y garantizar una altísima disponibilidad y visibilidad de los contenidos.
- El oferente deberá contemplar protección de ciberataques por medio de una capa de protección nube, que protege de ataques de denegación de servicio (DDOS) y permite filtrar el acceso de distintos países, regiones, ISP y localidades etc., por medio de protección tipo GeoIP. Por ende, la plataforma de ciberseguridad nube debe contar con un CDN (red de distribución de contenido). El CDN debe contemplar más de un nodo, ajenos a datacenter(s) del oferente, que se usarán para mitigar los intentos de ataques DDOS y aumentar la disponibilidad de los aplicativos webs.

j. Capacitaciones

- Se deberá realizar capacitaciones de manera remota, la fecha será definida en común acuerdo con el oferente adjudicado y unidad técnica.



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

k. SLA requerido

- El servicio ofertado debe tener soporte 24/7, teniendo en cuenta los siguientes tiempos de respuesta:

Tipo de evento	Tiempo de respuesta	Medios de comunicación
Urgencia (Eventos que representen una interrupción o lentitud en el servicio)	30 minutos máximo	- Teléfono - Correo electrónico
Requerimientos correctivos (Corrección de fallas o problemas que no representen una interrupción total del servicio)	2 horas máximo	- Teléfono - Correo electrónico
Requerimientos preventivos (Corrección de fallas destinadas a mejorar la calidad del servicio o evitar problemas a futuro)	4 horas máximo	- Correo electrónico

FIRMA DEL SOLICITANTE
Benjamín Muñoz Navarro



ANEXO N°1

Servidor y servicios

Especificaciones técnicas del servidor	
Transferencia mensual en GB	
Cantidad de bases de datos	
Cpanel, WHM, Softaculous, SSH y todo lo que se requiera	

Migración

Tiempo de traspaso de información (En minutos)	
Tiempo de activación del sitio	



DIRECCIÓN DE SECPLA
Unidad de Informática

ANEXO N°2

Empresa

Nombre empresa	
Experiencia de la empresa en el área de informática	
Experiencia de la empresa en el rubro con servicios públicos	
Representación de la Plataforma de Ciberseguridad	

Infraestructura

Dirección del o los datacenter	
Tier del datacenter	
Detallar sistema de redundancia de enlaces	