



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

FIS/JPSO/PCB/SCG/MUT

APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA, SUS ANEXOS Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA PARA "ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD", ID 601-25-LQ17.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1168

Santiago, 23 JUN 2017

VISTO: lo dispuesto en la Ley N°20.891, que aprobó el presupuesto del Sector Público para el año 2017; en el DFL N°1, de 2005, de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 2763, de 1979, y de las Leyes N°18.933 y N°18.469; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886; el Decreto Supremo N°79, de 26 de junio de 2015, del Ministerio de Salud, que designa a la persona que indica en el cargo de Superintendente de Salud; en la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO

1° Que la Superintendencia de Salud, requiere contratar el **ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, ubicadas en Avda. Libertador Bernardo O´Higgins N° 1449, Torre II, Local 12 y pisos 5, 6 y 7, comuna y ciudad de Santiago y agencias regionales, de acuerdo a las condiciones y características definidas en las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos.

2° Que, es menester contar con el servicio referido, toda vez que constituyen una acción de apoyo a las funciones de esta Superintendencia y que no corresponden al ejercicio mismo de sus potestades.

3° Que, de acuerdo a lo informado por la Unidad de Adquisiciones de esta Superintendencia, el servicio requerido no se encuentra en Convenio Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

4° Que, en consecuencia y en mérito de lo expuesto previamente, para la contratación requerida se hace necesario llamar a licitación pública, debiendo ésta regularse por bases aprobadas mediante su resolución respectiva.

5° Que el proceso de licitación que se regula por las presentes Bases no excederá, según las estimaciones presupuestarias, el monto de \$200.000.000 (doscientos millones de pesos)



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

impuesto incluido como gasto total del contrato con una vigencia de veinticuatro meses.

6º Que, de acuerdo a lo informado por el Departamento de Administración y Finanzas existe disponibilidad presupuestaria para la contratación descrita; por lo que dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. APRUÉBANSE las siguientes Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos que regirán la licitación pública para la contratación del **ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS

ID 601-25-LQ17

"ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"

1. OBJETIVO GENERAL DE LA LICITACIÓN

La Superintendencia de Salud, en adelante e indistintamente la Superintendencia, llama a licitación pública a las personas naturales y jurídicas para que participen y presenten propuestas en el presente proceso de licitación que esta Entidad administra a través del Portal de Mercado Público para la contratación del **ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, cuyo objetivo es contar con una solución que permita integrar a sus oficinas (Agencias en Regiones y Casa Matriz en Santiago) a través de Telefonía con tecnología IP.

Además, requiere optimizar el servicio de su línea 600 para la atención de los usuarios a nivel nacional todo en concordancia con las presentes bases técnicas.

Los proponentes deberán ofertar una solución que incluya equipamiento y servicios para un óptimo funcionamiento de la telefonía IP, por un período de 36 meses.

El servicio a contratar, debe ser entregado de manera permanente e ininterrumpida durante todo el período del contrato.

La forma de la presente licitación pública corresponde a aquellas contrataciones iguales o superiores a 2.000 UTM e inferiores a 5.000 UTM.

El monto máximo disponible para esta contratación es de \$200.000.000.- (doscientos millones de pesos) IVA incluido, por lo que las ofertas que excedan este presupuesto serán declaradas inadmisibles.

Todo lo anterior con arreglo a las presentes Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, a las disposiciones de la Ley N°19.886 y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y a la normativa pertinente sobre la materia.

2. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN

Fecha de Publicación	A más tardar el día hábil siguiente desde la total tramitación de la resolución que aprueba el llamado a licitación pública.
Fecha Inicio de Preguntas	El <u>mismo día</u> de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Visita Técnica a Terreno	El día 5 contado desde el mismo día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl . Esta visita técnica de carácter voluntario , se realizará a las 11:00 horas, en el Piso 5°, Torre II, Santiago Downtown, Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Santiago.
Fecha Final de Preguntas	Hasta el día 12 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , a las 15:00 horas.
Fecha de Publicación de Respuestas	El día 14 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , a las 17:00 horas. En caso que el número de preguntas que se realicen, sea superior a 100, la Superintendencia podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 5 días, mediante Resolución Exenta, la que se publicará en el portal www.mercadopublico.cl en el ID de la presente licitación.
Entrega garantía de Seriedad de la Oferta	Hasta el día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 16:00 horas, Sección Oficina de Partes de la Superintendencia de Salud, ubicada en el local 12 de Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Edificio Santiago Downtown II, comuna de Santiago.
Fecha de Cierre Recepción de Ofertas	El día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 15:00 horas.
Fecha de Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas.	El día 20 contado desde el día de la publicación del llamado en el portal www.mercadopublico.cl , hasta las 15:15 horas.
Plazo estimado de Evaluación	5 días contados desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Fecha estimada de adjudicación	Hasta el día 10 contado desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
Entrega garantía Fiel Cumplimiento del Contrato.	Hasta el día 6 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal www.mercadopublico.cl .
Suscripción del Contrato	Hasta el día 30 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación en el portal www.mercadopublico.cl .

Salvo que se señale lo contrario, los plazos de días establecidos en el presente Calendario son de **días corridos**. En el evento que alguno de los plazos ya señalados, venciera en día inhábil, se entiende automáticamente prorrogado para el día hábil siguiente. Para estos efectos, se define por día inhábil los sábados, domingos y festivos. Con todo, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

3. ORDEN DE PRECEDENCIA DE LOS DOCUMENTOS

Sin perjuicio de la normativa legal, la presente licitación se registrará por los documentos que a continuación se detallan, cuyo orden de precedencia, en caso de alguna eventual discrepancia entre ellos, será el siguiente:

- a. Las presentes Bases Administrativas y Técnicas, sus anexos, las consultas y respuestas y modificaciones y/o aclaraciones.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

- b. El contrato definitivo.
- c. La oferta adjudicada con todos sus documentos anexos.
- d. La resolución de adjudicación.
- e. Orden de compra que emita la Superintendencia.

4. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que deban ser efectuadas con ocasión del presente proceso de licitación, deberán ser verificadas a través de publicaciones en el Sistema de Información, produciendo sus efectos legales luego de transcurridas 24 (veinticuatro) horas desde la publicación del documento, acto o resolución objeto de la notificación en dicho Sistema.

5. PLAZOS

Para los efectos de la presente licitación todos los plazos establecidos en estas Bases y en el contrato serán de **DÍAS CORRIDOS**; salvo que expresamente se indique que éstos sean computados en días hábiles. No obstante, si un plazo cumplierse con su vencimiento en día sábado, domingo o festivo se entenderá que éste vence al día hábil siguiente.

Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante e indistintamente ChileCompra, los plazos contemplados en el calendario de actividades no se suspenderán ni interrumpirán y se estará en todo a lo dispuesto en los artículos 30 y 62 del Reglamento de la Ley N°19.886.

6. PREGUNTAS Y MODIFICACIONES

a. Preguntas y Respuestas

Las preguntas de los oferentes deberán formularse a través del sistema www.mercadopublico.cl utilizando la funcionalidad Preguntas y Respuestas.

El formato para hacer las preguntas es el siguiente:

Bases Administrativas, página(s) _____, punto N° _____, Pregunta: _____

Bases Técnicas, página(s) _____, punto N° _____, Pregunta: _____

Estas preguntas y sus respuestas se pondrán en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, dentro de los plazos señalados en el calendario.

b. Modificación a las Bases

La Superintendencia podrá modificar las presentes Bases y sus anexos, ya sea por iniciativa propia o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo, serán informadas a través del sitio Web www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases. Las modificaciones de bases estarán vigentes desde la total tramitación y publicación del acto administrativo que las apruebe.

Junto con aprobar la modificación, si fuera necesario, la Superintendencia establecerá un nuevo plazo prudencial para el cierre o recepción de las propuestas, lo que quedará consignado en el acto administrativo precedentemente indicado.

7. SERVICIO REQUERIDO

El presente proceso de licitación considera las siguientes líneas de compra para la contratación del servicio que se individualiza en el cuadro siguiente:

LÍNEAS DE COMPRA IMPRESCINDIBLE
COSTO MENSUAL TRÁFICO SLM
COSTO MENSUAL CENTRAL TELEFÓNICA
COSTO MENSUAL EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 1
COSTO MENSUAL EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 2

UNIDAD DE ADQUISICIONES

COSTO MENSUAL EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 3
COSTO MENSUAL EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 4
COSTO MENSUAL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN

LÍNEAS DE COMPRA CRECIMIENTO
PRECIO CRECIMIENTO UNITARIO PLAN O PAQUETE 5.000 MINUTOS SLM
PRECIO CRECIMIENTO UNITARIO ARRIENDO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 1
PRECIO CRECIMIENTO UNITARIO ARRIENDO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 2
PRECIO CRECIMIENTO UNITARIO ARRIENDO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 3
PRECIO CRECIMIENTO UNITARIO ARRIENDO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 4

8. OFERENTES

Podrán participar en la licitación las personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras, debiendo tener estas últimas, domicilio o representación en Chile, que acrediten su idoneidad técnica según la normativa vigente y cumplan con los demás requisitos establecidos en las presentes Bases.

Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal.

Por el hecho de participar en el presente proceso de licitación, se entiende que los proponentes conocen y aceptan las condiciones de las presentes Bases.

Para poder suscribir el contrato definitivo con la Superintendencia, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores.

La Superintendencia no suscribirá contrato con sus funcionarios directivos, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas. Para estos efectos, se entiende por funcionarios directivos hasta el nivel de Jefe de Departamento, o su equivalente inclusive.

9. OFERTAS

9.1. Antecedentes.

Las ofertas tendrán una validez no inferior a 90 días, plazo que será computado a contar de la fecha fijada para la apertura del proceso de licitación.

La propuesta deberá referirse a la totalidad de las líneas de compra que se licitan. No se aceptarán ofertas parciales.

Los oferentes deberán presentar sus ofertas a través del portal Mercado Público, dentro del plazo de recepción de las mismas establecido en el Calendario de la Licitación en los formularios definidos para tal efecto en los Anexos de las presentes Bases, los que se encontrarán disponibles en formato Word o Excel, según corresponda. En caso que el oferente quiera complementar su información, podrá hacerlo en archivos adicionales, en formato digital. Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal electrónico www.mercadopublico.cl. No se aceptarán Ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

La oferta se compone de los Antecedentes Administrativos, de la Oferta Técnica y de la Oferta Económica, según se detalla en los puntos 9.2, 9.3 y 9.4 siguientes. La falta de presentación de cualquiera de los antecedentes indicados en esos puntos, será condición suficiente para rechazar la oferta en el acto de apertura. Sin perjuicio de lo anterior, si se comprueba la falta de presentación de los antecedentes señalados en forma posterior al acto de apertura, la oferta en cuestión no será considerada en el proceso de evaluación y adjudicación, y será declarada inadmisibles por resolución fundada. Asimismo, no se considerarán aquellas ofertas que no se encuentren amparadas por la Boleta de Seriedad de la Oferta.

Los gastos en que incurran los oferentes con motivo de la presente licitación serán de su exclusivo cargo, sin derecho a ningún tipo de reembolso por parte de la Superintendencia.

Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus Ofertas, debiendo constatar que el envío de su oferta a través del portal electrónico haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y/o anexos requeridos. Para ello se debe verificar el posterior despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho Sistema, el cual puede ser impreso por el proponente para su resguardo.

Tratándose de oferentes inscritos en el Registro de Proveedores, no será necesario acompañar los antecedentes que en dicho registro se encuentran vigentes y disponibles para su vista por parte de la Superintendencia, sin perjuicio que así deba ser expresado por los interesados en su oferta.

9.2. Antecedentes Administrativos

- Identificación del oferente, de acuerdo con Anexo N°1-A o N°1-B, según si se trata de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- La Declaración Jurada Simple, contenida en el Anexo N°2-A o N°2-B, según si se trata de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.

9.3. Oferta Técnica

- Anexo N° 3, Tiempos de respuesta del soporte técnico
- Anexo N° 4, Tiempo de reemplazo de partes y piezas
- Anexo N° 5, Modificaciones adicionales a la configuración de la plataforma de telefonía IP
- Anexo N° 6, Experiencia del oferente
- Anexo N° 7, Tiempo de Implementación
- Anexo N° 8, Oferta Técnica



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

9.4. Oferta Económica

Los oferentes deberán registrar su oferta económica (valores netos) únicamente en la ficha electrónica de la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl.

La oferta económica deberá incluir todos los valores, descuentos y gastos que irrogue la ejecución del cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Cualquier oferta, que no tenga los valores ingresados, o que haya ingresado un valor inconsistente, por ejemplo \$1, en la ficha electrónica dispuesta para ingresar la oferta económica, será declarada inadmisibles.

10. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Para caucionar la seriedad de sus ofertas, todos los proponentes deberán entregar una garantía extendida a nombre de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, por un monto de **\$1.000.000.- (un millón) en pesos chilenos y una vigencia de 90 días corridos a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas.**

La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

El documento otorgado físicamente deberá ser entregado, en la fecha indicada en el calendario de la licitación, específicamente en la Oficina de Partes de la Superintendencia, ubicada en el local 12 de Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown II, comuna y ciudad de Santiago. De lunes a jueves de 8:30 a 16:00 hrs y viernes de 8:30 a 15:00 hrs.

Esta garantía se otorgará para caucionar la seriedad de las ofertas y de todas las obligaciones que se imponen al oferente, pudiendo ser cobrada unilateralmente por vía administrativa por la Superintendencia, en caso de no suscripción del contrato definitivo por parte del adjudicatario, no entrega de los antecedentes requeridos de acuerdo con las presentes Bases para la suscripción del referido contrato, si retira la oferta presentada después de la fecha de cierre de presentación de las ofertas, así como en caso de presentación de una oferta falsa, manifiestamente errónea o inductiva a error. De igual forma, la no inscripción en el Registro de Proveedores dentro de los plazos establecidos en las Bases, facultará a la Superintendencia a materializar el cobro de dicha garantía.

A menos que por su naturaleza no sea posible, la garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: **"Para garantizar la seriedad de la oferta en la licitación pública para la contratación del ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, ID 601-25-LQ17"**.

La falta o constitución errónea de esta garantía facultará a la Superintendencia para declarar inadmisibles la oferta del proponente infractor.

La restitución de las garantías de seriedad se realizará de acuerdo a lo siguiente:

- Respecto de aquellos oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o rechazadas, se efectuará dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad.
- Respecto de aquellos proponentes cuyas ofertas hayan sido desestimadas, se efectuará dentro de 10 días contados desde la total tramitación de la resolución que aprueba el contrato suscrito con el respectivo proveedor adjudicado.
- Respecto del adjudicatario, le será devuelta contra presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

11. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará en forma electrónica, el día y hora señalada al efecto en el Calendario de la Licitación, en un sólo acto, a través del Sistema de Información. Las ofertas permanecerán cerradas hasta el día de su apertura



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

electrónica, sólo una vez abiertas electrónicamente podrán ser vistas por la Superintendencia. Con posterioridad al cierre de la publicación en el portal www.mercadopublico.cl, no se aceptarán nuevas propuestas, no se podrán retirar las presentadas y no se admitirán cambios o arreglos que tiendan a alterar su contenido.

12. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

12.1. Antecedentes.

La evaluación de las ofertas será llevada a efecto por una Comisión Evaluadora conformada por los funcionarios que se designan para tal efecto en las presentes Bases Administrativas. Esta Comisión evaluará las ofertas según la pauta que se indica en el punto sobre "Criterios de Evaluación".

La propuesta de adjudicación que realice la Comisión Evaluadora establecerá un orden de prelación de las ofertas, en razón del puntaje ponderado obtenido por cada una de ellas, de manera de poder readjudicar la licitación a otro oferente, en caso que ocurra alguno de los supuestos indicados en las presentes Bases.

Durante el período de evaluación, los oferentes no podrán mantener contacto con la Superintendencia, salvo para dar cumplimiento a los requerimientos de la Comisión referente a aclaraciones de las propuestas que pudiesen requerirse durante la evaluación, así como también la corrección de errores que solicite Comisión Evaluadora a través del Sistema de Información.

12.2. Comisión Evaluadora

La apertura, análisis y evaluación de todas las ofertas que se realicen en el presente procedimiento, estarán a cargo de la Comisión Evaluadora, designada para estos efectos, mediante el acto administrativo respectivo que apruebe las presentes Bases, e integrada por la(s) jefatura(s) y/o profesionales que ella(s) designasen para tal efecto, o quienes se encuentren subrogando el cargo al momento de la evaluación:

CARGO	DEPARTAMENTO
COORDINADORA DE GESTIÓN	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
PROFESIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
ANALISTA DE ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
PROFESIONAL DE FINANZAS Y CONTABILIDAD	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Los integrantes de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos temporales y transitorios, es decir, mientras la integren, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°20.730, que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Los miembros de la Comisión Evaluadora deben estar informados en la Plataforma Ley de Lobby, a más tardar, antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

La integración de la Comisión Evaluadora se publicará en el Sistema de Información. Corresponderá especialmente a esta Comisión:

- Verificar la admisibilidad de las propuestas en conformidad a lo previsto en las presentes Bases.
- Realizar el proceso de análisis, estudio y evaluación de las ofertas y antecedentes, considerando en su análisis todos los antecedentes exigidos a los oferentes, sean estos de carácter técnico, legal y/o económico.
- Elaborar el Informe de Evaluación de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 40 bis del Reglamento de la Ley N°19.886.

El informe final de la Comisión Evaluadora, deberá referirse a las siguientes materias:

- Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.
- Las ofertas que deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
- La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora juzgare que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Superintendencia.
- La asignación de puntajes para cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
- La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

12.3. Criterios de Evaluación

Para la proposición de adjudicación de la presente licitación, las ofertas serán evaluadas técnica, económica y administrativamente.

La evaluación se llevará a cabo mediante la aplicación de los criterios de evaluación, puntajes y ponderadores que se detallan a continuación:

Criterios / Subcriterios de Evaluación	Puntaje Máximo	Ponderación
1. Oferta Económica		55%
1.1 Precio mensual arriendo de equipos y servicio de telefonía IP	100	45%
1.2 Precio crecimiento futuro	100	10%
2. Oferta Técnica		44%



UNIDAD DE ADQUISICIONES

2.1 Soporte Técnico		14%
2.1.1 Tiempo de respuesta del soporte Técnico	100	8%
2.1.2 Tiempo de reemplazo partes y piezas	100	4%
2.1.3 Cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP	100	2%
2.2 Implementación del proyecto		30%
2.2.1 Experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares	100	2%
2.2.2 Experiencia de la empresa en proyectos similares	100	3%
2.2.3 Tiempo de implementación	100	25%
3. Cumplimiento de Requisitos Formales	100	1%
TOTAL		100%

El puntaje final ponderado de cada oferente y por el cual se decidirá la adjudicación de las líneas de compra, será calculado haciendo uso de la siguiente fórmula:

FÓRMULA PUNTAJE FINAL PONDERADO:

$$\text{PUNTAJE FINAL PONDERADO} = \text{PUNTAJE OFERTA ECONÓMICA} + \text{PUNTAJE OFERTA TÉCNICA} + \text{PUNTAJE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES}$$

12.4 Evaluación Oferta Económica (55%)

Se recuerda que para la evaluación de este criterio, las ofertas deben ser presentadas **únicamente a través del sistema de información www.mercadopublico.cl, en la ficha electrónica** de la presente licitación.

Este criterio se compone de dos subcriterios, relacionados con los precios de los servicios, según se indica:

Subcriterio	Ponderación
Precio mensual arriendo de equipos y servicio de telefonía IP para la Superintendencia de Salud	45%
Precio crecimiento futuro	10%

Para obtener el puntaje de cada subcriterio y luego el de la oferta económica, se utilizará el análisis comparativo de las ofertas, en función de los precios mínimos y se calcularán de acuerdo a las siguientes fórmulas:

12.4.1.- Evaluación subcriterio precio servicio mensual arriendo de equipos y servicio de telefonía IP (45%)

Se asignará puntaje máximo (100 puntos) a aquel proponente que oferte el menor precio de servicio mensual de telefonía e Internet móvil, en función de los precios mensuales que indique en su oferta. El resto de los oferentes obtendrá su respectivo puntaje con la aplicación de la fórmula que se indica a continuación del cuadro; el cual indica los porcentajes con los cuales serán ponderados los puntajes asociados a los costos mensuales que se oferten.

N°	Líneas de Compra Imprescindible	Ponderación
1	Costo mensual tráfico SLM	15%
2	Costo mensual Central Telefónica	10%
3	Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 1	7%
4	Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 2	7%
5	Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 3	1%
6	Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 4	1%
7	Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento	4%

Fórmulas de cálculo para las líneas de compra imprescindibles:

1. Costo mensual tráfico SLM.

$$\frac{\text{Menor "Costo mensual tráfico SLM"}}{\text{Precio Costo mensual tráfico SLM de la oferta evaluada}} \times 100$$

Puntaje ponderado costo mensual tráfico SLM = puntaje obtenido x 15%

2. Costo mensual Central Telefónica.

$$\frac{\text{Menor "Costo mensual Central Telefónica"}}{\text{Precio Costo mensual Central Telefónica de la oferta evaluada}} \times 100$$

Puntaje ponderado Costo mensual Central Telefónica = puntaje obtenido x 10%



UNIDAD DE ADQUISICIONES

3. Costo mensual equipo telefónico tipo 1.

Menor "Costo mensual equipo telefónico tipo 1"	----- X 100
Precio Costo mensual equipo telefónico tipo 1 de la oferta evaluada	
Puntaje ponderado Costo mensual equipo telefónico tipo 1 = puntaje obtenido x 7%	

4. Costo mensual equipo telefónico tipo 2.

Menor "Costo mensual equipo telefónico tipo 2"	----- X 100
Precio Costo mensual equipo telefónico tipo 1 de la oferta evaluada	
Puntaje ponderado Costo mensual equipo telefónico tipo 2 = puntaje obtenido x 7%	

5. Costo mensual equipo telefónico tipo 3.

Menor "Costo mensual equipo telefónico tipo 3"	----- X 100
Precio Costo mensual equipo telefónico tipo 3 de la oferta evaluada	
Puntaje ponderado Costo mensual equipo telefónico tipo 3 = puntaje obtenido x 1%	

6. Costo mensual equipo telefónico tipo 4.

Menor "Costo mensual equipo telefónico tipo 4"	----- X 100
Precio Costo mensual equipo telefónico tipo 1 de la oferta evaluada	
Puntaje ponderado Costo mensual equipo telefónico tipo 4 = puntaje obtenido x 1%	

7. Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento.

Menor "Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento"	----- X 100
Precio Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento de la oferta evaluada	
Puntaje ponderado Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento = puntaje obtenido x 4%	

La fórmula para calcular el puntaje ponderado del Precio mensual arriendo de equipos y servicio de telefonía IP para la Superintendencia de Salud, es la siguiente:
Puntaje Ponderado Subcriterio Servicio Mensual Arriendo de Equipos y Servicio de Telefonía IP = puntaje ponderado Costo mensual tráfico SLM + puntaje ponderado Costo mensual Central Telefónica + puntaje ponderado Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 1+ puntaje ponderado Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 2+ puntaje ponderado Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 3 + puntaje ponderado Costo mensual Equipo Telefónico Tipo 4 + puntaje ponderado Costo mensual Servicio de Soporte y Mantenimiento

12.4.2.- Evaluación subcriterio crecimiento futuro (10%)

Se asignará puntaje máximo (100 puntos) a aquel proponente que oferte el menor precio para las líneas de compra de crecimiento. El resto de los oferentes obtendrá su respectivo puntaje de acuerdo a la ponderación y fórmulas que se definen a continuación:

N°	Crecimiento futuro	Ponderación
1	Precio crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM	2%

UNIDAD DE ADQUISICIONES

2	Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1	3%
3	Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2	3%
4	Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3	1%
5	Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 4	1%

Fórmulas de cálculo para las líneas de compra de crecimiento:

1. Crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM.

$$\frac{\text{Menor "Precio crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM"}}{\text{Precio crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM de la oferta evaluada}} \times 100$$

Puntaje ponderado Precio crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM = puntaje obtenido x 2%

2. Crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1.

$$\frac{\text{Menor "Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1"}}{\text{Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1 de la oferta evaluada}} \times 100$$

Puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1 = puntaje obtenido x 3%

3. Crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2.

$$\frac{\text{Menor "Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2"}}{\text{Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2 de la oferta evaluada}} \times 100$$

Puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2 = puntaje obtenido x 3%



UNIDAD DE ADQUISICIONES

4. Crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3.

Menor "Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3"
----- X 100
Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3 de la oferta
evaluada

Puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3
= puntaje obtenido x 1%

5. Crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 4.

Menor "Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 4"
----- X 100
Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 4 de la oferta
evaluada

Puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 4
= puntaje obtenido x 1%

La fórmula para calcular el puntaje ponderado del Precio crecimiento futuro, es la siguiente:

Puntaje Ponderado Subcriterio Precio Crecimiento Futuro = puntaje ponderado Precio crecimiento unitario plan o paquete 5.000 minutos SLM + puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 1 + puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 2 + puntaje ponderado Precio crecimiento unitario arriendo equipo telefónico tipo 3 + puntaje ponderado tipo 4

12.4.3.- Fórmula de cálculo del puntaje de la Oferta Económica

El puntaje ponderado de la Oferta Económica se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

Puntaje Oferta Económica = Puntaje ponderado precio servicio mensual arriendo de equipos y servicio de telefonía IP + Puntaje ponderado precio crecimiento futuro

12.5 Evaluación Oferta Técnica (44%)

Este criterio se compone de dos subfactores, Soporte Técnico e Implementación del proyecto, y éstos a su vez de tres subcriterios cada uno respectivamente, relacionados con los aspectos técnicos que se requieren evaluar de cada oferta, según se define a continuación:

Descripción	Puntaje máximo	Ponderación subcriterio
Subfactor Soporte Técnico		14%
Tiempo de respuesta del soporte técnico	100	8%
Tiempo de reemplazo partes y piezas	100	4%
Cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP	100	2%
Subfactor Implementación del proyecto		30%
Experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares	100	2%
Experiencia de la empresa en proyectos similares	100	3%
Tiempo de implementación	100	25%

12.5.1 Soporte Técnico – Subcriterio Tiempo de respuesta del soporte técnico (8%)

El subcriterio tiempo de respuesta del soporte técnico se evaluará en función del tiempo de respuesta en realizar el contacto (telefónico o remoto) ante fallas presentadas tanto por usuarios de Santiago como de regiones y del tiempo que demora en llegar a prestar la asistencia técnica presencial en Santiago o regiones. El oferente deberá informar sus tiempos de respuesta en el Anexo n° 3.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en las siguientes tablas:

- a) Tiempo de respuesta en realizar el primer contacto (telefónico o remoto) ante fallas presentadas tanto por usuarios de Santiago como de regiones:

Tiempo de respuesta	Puntaje
Menos de 20 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	100
Entre 20 y 25 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	70
Entre 26 y 30 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	30

La oferta que considere un tiempo de respuesta por sobre los 30 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.

- b) Tiempo que demora en llegar a prestar la asistencia técnica presencial en Santiago:

Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en Santiago	Puntaje
Menos de 90 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	100
Entre 90 y 100 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	70
Entre 101 y 120 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	30

La oferta que considere un tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia a Santiago por sobre los 120 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.

- c) Tiempo que demora en llegar a prestar la asistencia técnica presencial en regiones:

Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en regiones	Puntaje
Menos de 120 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	100
Entre 120 y 140 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	70
Entre 141 y 180 minutos desde ingresado el ticket (reclamo)	30

La oferta que considere un tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en regiones por sobre los 180 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

El puntaje ponderado del subcriterio tiempo de respuesta del soporte técnico se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio tiempo de respuesta del soporte técnico} = ((\text{Puntaje Tiempo de respuesta} + \text{Puntaje Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en Santiago} + \text{Puntaje Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en regiones}) / 3) \times 8\%$$

12.5.2 Soporte Técnico – Subcriterio tiempo de reemplazo partes y piezas (4%)

El subcriterio tiempo de reemplazo de partes y piezas, se evaluará en función de la cantidad de días que demore el proveedor en reemplazar una parte o pieza defectuosa tanto en Santiago como en regiones (exceptuando la central de telefonía IP).

El oferente deberá informar sus tiempos de reemplazo de partes y piezas en el Anexo n° 4.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en las siguientes tablas:

a) Tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago:

Tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago	Puntaje
1 día hábil desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	100
1,5 días hábiles desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	70
2 días hábiles desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	30

La oferta que considere un tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago por sobre los 2 días hábiles, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.

b) Tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones:

Tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones	Puntaje
Igual o menos de 2 días hábiles desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	100
3 días hábiles desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	70
4 días hábiles desde que el proveedor realiza el diagnóstico.	30

La oferta que considere un tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones por sobre los 4 días hábiles, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.

El puntaje ponderado del subcriterio tiempo de reemplazo de partes y piezas se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio tiempo de reemplazo de partes y piezas} = ((\text{Puntaje tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago} + \text{Puntaje tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones}) / 2) \times 4\%$$

12.5.3 Soporte Técnico – Subcriterio cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP (2%)

El subcriterio cantidad adicional de configuraciones a la plataforma de telefonía IP, se evaluará en función de la cantidad que el proponente ofrezca por sobre las dos modificaciones anuales que se deben realizar de acuerdo al requerimiento definido para esto.

El oferente deberá informar la cantidad de modificaciones a la configuración en el Anexo n° 5.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

a) Cantidad de modificaciones adicionales a la configuración de la plataforma de telefonía IP.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Cantidad de modificaciones adicionales a la configuración de la plataforma de telefonía IP	Puntaje
más de 6 modificaciones adicionales a la configuración anuales	100
5 a 6 modificaciones adicionales a la configuración anuales	70
3 a 4 modificaciones adicionales a la configuración anuales	30

El puntaje ponderado del subcriterio cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP} = \text{Puntaje obtenido} \times 2\%$$

El puntaje ponderado del **Subfactor Soporte Técnico**, se calculará en función del puntaje obtenido en cada uno de los tres subcriterios, como se muestra a continuación:

$$\text{Puntaje ponderado Soporte Técnico} = \text{puntaje subcriterio tiempo de respuesta del soporte técnico} + \text{puntaje subcriterio tiempo de reemplazo de partes y piezas} + \text{puntaje subcriterio cantidad adicional de modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP}$$

12.5.4 Implementación del Proyecto – Subcriterio experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares (2%)

El subcriterio experiencia del jefe de proyecto se evaluará en función de la cantidad de proyectos similares dirigidos, ya sea ejecutados o en ejecución, durante el período 2012 a la fecha, tanto para el sector público como para el privado.

Para acreditar la experiencia del jefe de proyecto que se propone, el oferente debe adjuntar el currículum vitae del profesional y cartas de recomendación de clientes de proyectos similares en los que ha participado, extendida y firmada por el respectivo mandante.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

Cantidad de proyectos similares dirigidos por el jefe de proyecto	Puntaje
5 o más proyectos	100
Entre 2 y 4 proyectos	70
1 o menos proyectos	0

El puntaje ponderado del subcriterio experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares} = \text{puntaje obtenido} \times 2\%$$

12.5.5 Implementación del Proyecto – Subcriterio experiencia de la empresa en proyectos similares (3%)

El subcriterio experiencia de la empresa se evaluará en función de la cantidad de proyectos similares implementados satisfactoriamente, ya sea ejecutados o en ejecución durante el período 2012 a la fecha, tanto para el sector público como para el privado.

Para acreditar la cantidad de proyectos similares que ha implementado satisfactoriamente, el oferente debe adjuntar el certificado de calidad del servicio que se indica en el Anexo N° 6. El cual debe ser extendido y firmado por el respectivo mandante.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

Cantidad de proyectos similares a cargo de la empresa	Puntaje
--	----------------



UNIDAD DE ADQUISICIONES

Más de 10 proyectos con evaluación satisfactoria	100
Entre 6 a 10 proyectos con evaluación satisfactoria	70
5 o menos proyectos con evaluación satisfactoria	30

El puntaje ponderado del subcriterio experiencia de la empresa en proyectos similares, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio experiencia de la empresa proyectos similares} = \text{puntaje obtenido} \times 3\%$$

12.5.6 Implementación del Proyecto – Tiempo de implementación (25%)

El subcriterio tiempo de implementación se evaluará en función de la cantidad de días que el proponente indique para realizar todas las actividades propias de la implementación, las que se detallan en las bases técnicas de la presente licitación. El oferente deberá informar sus tiempos de implementación en el Anexo n° 7.

El puntaje se asignará de acuerdo a lo indicado en la siguiente tabla:

Cantidad de días de implementación	Puntaje
Menos de 40 días corridos	100
Entre 40 y 44 días corridos	70
45 días corridos	10

Se deja expresamente indicado que si el proponente ofrece tiempo de implementación superior a 45 días corridos, atendido lo que se indica en las bases técnicas, su oferta será declarada inadmisibile.

El puntaje ponderado del subcriterio tiempo de implementación, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje subcriterio tiempo de implementación} = \text{puntaje obtenido} \times 25\%$$

El puntaje ponderado del **Subfactor Implementación del Proyecto**, se calculará en función del puntaje obtenido en cada uno de los tres subcriterios, como se muestra a continuación:

$$\text{Puntaje Ponderado Subcriterio Implementación del Proyecto} = \text{puntaje ponderado subcriterio experiencia del jefe de proyecto en proyectos similares} + \text{puntaje ponderado subcriterio experiencia de la empresa en proyectos similares} + \text{puntaje ponderado subcriterio tiempo de implementación}$$

12.5.7 Cálculo del puntaje ponderado de la Oferta Técnica

El puntaje ponderado de la Oferta Técnica se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje ponderado Oferta Técnica} = \text{Puntaje ponderado Soporte Técnico} + \text{Puntaje ponderado Implementación del Proyecto}$$

12.6 Criterio Cumplimiento Requisitos Formales (1%)

Situación	Puntaje
La Superintendencia requiere antecedentes o certificados omitidos en la oferta y el oferente los presenta dentro del plazo. La presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, <u>solo será permitido</u> si dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación. El plazo para presentar dichos antecedente o certificaciones será de 24 horas contadas desde el requerimiento respectivo a través del Sistema de Información.	0 (cero)
La Superintendencia no requiere antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta.	100 (cien)

UNIDAD DE ADQUISICIONES

El puntaje ponderado del criterio cumplimiento de requisitos formales, se calculará en función del puntaje obtenido según la tabla y aplicando el ponderador definido, como se muestra a continuación:

$$\text{Puntaje Cumplimiento Requisitos Formales} = \text{puntaje obtenido} \times 1\%$$

12.7 Desempate

En el evento que dos o más oferentes, tras el proceso de evaluación de las ofertas, obtengan puntajes ponderados finales idénticos, el criterio de decisión para adjudicar el proceso de licitación estará dado por la siguiente regla:

- a. Adjudicará el proceso de licitación aquel oferente que presente el mejor puntaje obtenido de la evaluación del criterio "**Oferta Económica**".
- b. Si aún persiste un empate entre ofertas la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Oferta Técnica**".

13.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario del proceso de licitación se hace responsable de todos los servicios que, en virtud del contrato respectivo le corresponda prestar y/o proveer tanto en lo referido a la oportunidad como a su calidad, adicionalmente es de responsabilidad del adjudicatario, lo siguiente:

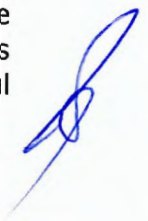
- A más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha del término de la implementación del proyecto, el adjudicatario deberá presentar un documento de entrega y recepción conforme, a la contraparte técnica definida para esta licitación, que debe incluir el inventario con la totalidad de las componentes de hardware y software utilizadas, y los correspondientes certificados de inscripción a nombre de la SUPERINTENDENCIA.
- Todo despacho y traslado de bienes, sean estos destinados a las oficinas de la SUPERINTENDENCIA ubicadas en Santiago, o a sus distintas agencias regionales.
- Toda instalación, habilitación y otras actividades necesarias para el correcto y total funcionamiento tanto del equipamiento como de los softwares requeridos, sean éstos para los servidores o appliance, teléfonos equipos de comunicaciones, etcétera.
- La entrega de las pólizas de los respectivos seguros, incluyendo deducibles, de todos aquellos bienes que formen parte del contrato a suscribir. Las referidas pólizas deben contar con una amplia cobertura e incluir eventuales traslados. Se deja expresa constancia que la SUPERINTENDENCIA no puede contratar seguros por bienes muebles que no sean de su propiedad.

14.- DE LOS ERRORES U OMISIONES FORMALES O FALTA DE ANTECEDENTES DURANTE LA EVALUACIÓN

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

La Superintendencia podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

En estos casos, la Superintendencia comunicará al oferente las omisiones detectadas y le concederá un plazo fatal de 24 horas para que las subsane, el que será computado a contar de la fecha y hora en que la Superintendencia, a través del Foro Inverso de www.mercadopublico.cl, haya comunicado de tal hecho al



UNIDAD DE ADQUISICIONES

oferente respectivo. La situación descrita será evaluada conforme se establece en el punto sobre "Criterios de Evaluación" de las presentes Bases Administrativas. Tratándose de oferentes inscritos en el Registro de Proveedores, no será causal de inadmisibilidad la omisión de documentos administrativos o antecedentes que estuvieren disponibles y vigentes en el portal www.chileproveedores.cl.

15. DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LAS PROPUESTAS O DECLARACIÓN DE DESIERTO DEL LLAMADO A LICITACIÓN

La Superintendencia declarará inadmisibles las ofertas cuando éstas no cumplieren los requisitos establecidos en las presentes Bases. Las propuestas rechazadas lo serán en forma permanente y definitiva.

Las causales de inadmisibilidad técnica son:

1. La oferta que considere un tiempo de respuesta por sobre los 30 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
2. La oferta que considere un tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia a Santiago por sobre los 120 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
3. La oferta que considere un tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia en regiones por sobre los 180 minutos, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
4. La oferta que considere un tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago por sobre los 2 días hábiles, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
5. La oferta que considere un tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones por sobre los 4 días hábiles, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
6. La oferta que considere una cantidad de modificaciones adicionales inferior a dos modificaciones a la configuración de la plataforma de telefonía IP, atendido lo indicado en las bases técnicas, será declarada inadmisibile.
7. Se deja expresamente indicado que si el proponente ofrece tiempo de implementación superior a 45 días corridos, atendido lo que se indica en las bases técnicas, su oferta será declarada inadmisibile.

En el evento de no presentarse proponentes se procederá a declarar desierto el proceso de licitación.

La Superintendencia se reserva el derecho de declarar desierta la presente licitación cuando la oferta u ofertas presentadas, no obstante cumplir con lo exigido en las presentes Bases, no resulten convenientes a sus intereses, de conformidad a lo establecido en el artículo 9º de la ley Nº 19.886.

Tanto la declaración de inadmisibilidad como la de desierta se realizarán mediante resolución fundada, la que podrá ser impugnada mediante los recursos correspondientes.

16. ADJUDICACIÓN

La presente licitación sólo podrá ser adjudicada a un solo oferente, por todos los servicios licitados.

La adjudicación de la propuesta se hará por resolución fundada de la Superintendencia y será publicada en el Sistema de Información. No obstante, se podrá comunicar además por cualquier medio idóneo (v. gr. Correo electrónico, carta certificada, etc.).

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en el cronograma establecido en las presentes Bases Administrativas, la Superintendencia deberá indicarlo a través del Sistema de Información con la emisión de una Resolución Exenta que dé cuenta de las razones que justifican el incumplimiento del plazo, señalando un nuevo plazo para la adjudicación. En efecto, si la Superintendencia no adjudicare en el tiempo indicado por la complejidad de las ofertas y/o la falta de antecedentes, como únicas causales para estos efectos, informará de esta

UNIDAD DE ADQUISICIONES

circunstancia dentro de las 48 horas previas a la fecha de adjudicación, señalando claramente las razones mencionadas que han impedido llevar con normalidad el proceso, e indicará un nuevo plazo de adjudicación que no excederá de 15 días contados desde la fecha en que debió realizarse la adjudicación original. De esta manera, dispuesto un nuevo plazo de adjudicación, se entenderá ampliado el plazo siguiente de cada etapa del calendario señalado en el Sistema de Información, debiéndose sumar el número de días correspondiente. Todo este proceso será informado exclusivamente a través del Sistema de Información y se entenderá notificado de acuerdo al artículo 6 del Reglamento de la Ley N° 19.886. Además, en el mismo acto, cuando corresponda, la Superintendencia podrá solicitar a los proponentes la prórroga de las propuestas y la renovación de las garantías de seriedad de éstas. Si alguno de los proponentes no accediere a la solicitud, su propuesta no será considerada en la licitación, en cuyo caso la Superintendencia devolverá las boletas respectivas en el plazo de cinco días, contado desde su vencimiento.

En caso que el proponente adjudicado no se encuentre inscrito en el Registro Proveedores (Chile Proveedores), éste tendrá un plazo de 15 días contados desde la fecha en que se notifique la resolución de adjudicación respectiva. En caso contrario, la Superintendencia procederá a adjudicar el proceso licitatorio al segundo oferente mejor evaluado y así sucesivamente.

Los proponentes que no hayan resultado ser adjudicatarios del proceso de licitación podrán efectuar consultas relacionadas con las materias de evaluación y adjudicación de la propuesta. Ello a través del correo electrónico de la jefatura de la Unidad de Adquisiciones de la Superintendencia cuya dirección es la siguiente: scarrasco@superdesalud.gob.cl.

17. READJUDICACIÓN

La Superintendencia podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos contados desde la publicación de la adjudicación original, toda vez que se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- Si el adjudicatario no acepta la adjudicación o se desiste de firmar el contrato definitivo, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.
- Si el adjudicatario no acompaña la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, en caso que proceda, dentro del plazo establecido en las presentes Bases para estos efectos.
- Si el adjudicatario no se encontrare inscrito en Chile Proveedores, para suscribir el contrato definitivo, de conformidad a lo dispuesto en las presentes Bases.
- Si el adjudicatario, al momento de suscribir el contrato en caso que proceda, fuera inhábil para contratar con entidades del Estado, y éste no resolviera la inhabilidad en un plazo de 72 horas.

En caso que el nuevo adjudicatario incumpla las exigencias establecidas por las presentes Bases, el proceso será reiterado como se señala previamente.

18. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

Para caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, el adjudicado entregará una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT 60.819.000-7, cuyo monto ascenderá a un **10% del valor total del contrato**, en pesos chilenos, y con un plazo de **vigencia de 60 días hábiles después de terminado el contrato**. La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

A menos que por su naturaleza no sea posible, la garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato de la licitación pública para la contratación del ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD, ID 601-25-LQ17"**.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

La garantía constituida para asegurar el fiel cumplimiento del contrato cauciona también el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse de forma física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

El Adjudicatario deberá entregar la garantía de cumplimiento a la Superintendencia, el día 6 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación del llamado licitatorio en el portal www.mercadopublico.cl.

Si la garantía de cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo indicado, la Superintendencia podrá aplicar las sanciones que corresponda y adjudicar el contrato definitivo al oferente siguiente mejor evaluado.

En caso de incumplimiento del Proveedor de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, en el caso de contrataciones de servicios, la Superintendencia estará facultada para hacer efectiva la garantía de cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del Proveedor.

En los casos en que sólo se proceda al cobro de esta garantía sin poner término anticipado al contrato, conforme a lo señalado en las Bases, el Proveedor deberá hacer entrega a la Superintendencia de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento por el mismo monto y vigencia que la originalmente entregada, en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde el aviso de cobro de la garantía. En caso de no entregarla en dicho plazo, se aplicará una multa ascendente a 1 U.F. (una Unidad de Fomento) por cada día de atraso, la que se descontará del pago correspondiente. En todo caso, el referido atraso no podrá superar los 10 días, luego de lo cual la Superintendencia procederá a poner término al contrato.

Esta garantía será restituida una vez que el Proveedor haya dado total, íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones por él contraídas en el contrato, sin observaciones de ninguna especie o bien solucionadas las que hubiesen sido formuladas por la Contraparte Técnica. La restitución de esta garantía deberá ser solicitada por escrito, por el Proveedor o su representante legal, según corresponda, a la Superintendencia.

19. CONTRATO

Adjudicada la licitación y notificado el resultado a través del Sistema de Información a los oferentes, se procederá a redactar el contrato por parte de la Superintendencia para la suscripción del adjudicatario, en el plazo máximo indicado en el Calendario de las presentes Bases Administrativas. Los gastos que irrogue la formalización del contrato serán de cargo del adjudicatario del proceso de licitación. El contrato contendrá las cláusulas necesarias para el resguardo de los intereses de la Superintendencia, y será suscrito por la persona natural adjudicada o el(los) representante(s) legal(es) de la persona jurídica adjudicataria, según corresponda. El contrato deberá contener, al menos, lo siguiente:

- a. La individualización del contratista,
- b. Las características del bien y/o servicio contratado,
- c. El precio,
- d. El plazo de duración,
- e. Las garantías,
- f. Las medidas a ser aplicadas por eventuales incumplimientos del proveedor, así como sus causales y el procedimiento para su aplicación,

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- g. Causales de término,
- h. La declaración que el contrato no podrá ser cedido por el Proveedor,
- i. La declaración en el sentido que el contrato celebrado no significará impedimento para que la Superintendencia pueda celebrar otros contratos de similar naturaleza, con otras personas, si fuere necesario para el mejor desarrollo de sus funciones,
- j. La declaración que el Proveedor será el responsable en caso de daños ocasionados a las personas o la propiedad pública o privada que sean atribuibles a actos u omisiones por parte de él o sus empleados en cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, como asimismo respecto de terceras personas subcontratistas que circunstancialmente estén trabajando para ese Proveedor a propósito del convenio,
- k. Los medios para acreditar que el Proveedor registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años y la oportunidad en que ellos serán requeridos,
- l. La declaración que entre la Superintendencia y el personal dependiente, contratado o subcontratado del Proveedor no existe ningún tipo de vínculo, ni legal, ni laboral, ni funcionario,
- m. La declaración de confidencialidad,
- n. La declaración que el Proveedor se obliga al cumplimiento de lo establecido en La Política General de Seguridad de la Información de la Superintendencia,
- o. la fijación de domicilio convencional de las partes en la comuna y ciudad de Santiago para prorrogar la competencia de sus Tribunales Ordinarios.

20. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato comenzará a regir a contar de la fecha de la total tramitación de la resolución que lo aprueba y de su notificación al adjudicatario. Sin perjuicio de lo anterior, se deja establecido que por razones de buen servicio, la prestación de los servicios podrá comenzar a ejecutarse a partir de la adjudicación, pero en este caso no procederá pago alguno mientras no se encuentra totalmente tramitado el contrato, esto debido a que el recinto físico de la Superintendencia ya individualizado, debe mantener permanentemente los estándares de comunicación tanto para los usuarios internos como externos.

La vigencia del contrato será de **36 (treinta y seis) meses**.

21. CONTRAPARTE TÉCNICA DE LA SUPERINTENDENCIA

La administración del contrato estará a cargo de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, labor que será realizada por la jefatura del **Subdepartamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones** de la Superintendencia de Salud o quien esta designe.

Para fines de seguimiento del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones del Proveedor, corresponderá a la Contraparte Técnica, entre otros, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos y servicios propios de la licitación que corresponden a las fases definidas para esta licitación, y que serán entregados por el Proveedor.

Al efecto, le corresponderá a la Contraparte Técnica:

- a. Actuar como interlocutor con el Proveedor, en todo lo relacionado con materias técnicas y administrativas propias del contrato.
- b. Solicitar la ejecución de los servicios contemplados en las Bases Técnicas.
- c. Supervisar, coordinar y fiscalizar el debido cumplimiento del contrato y de todos los aspectos considerados en las Bases.
- d. Fiscalizar que la ejecución del contrato se ciña estrictamente a lo indicado en las Bases y en los demás documentos que rigen la licitación.
- e. Efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los productos y/o servicios que serán entregados por el Proveedor.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

- f. Controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones del Proveedor, manteniendo un permanente control sobre la ejecución del contrato, a través de cualquier medio o forma que resulte idónea para el efecto, y en particular los mecanismos establecidos en las Bases de la Licitación.
- g. Comunicarse por cualquier vía con el encargado del Proveedor, dándole observaciones de forma y fondo del desarrollo del contrato.
- h. Convocar al Proveedor a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los bienes y/o servicios contratados.
- i. Proporcionar al Proveedor la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.
- j. Evaluar los informes entregados por el Proveedor. Su aprobación o rechazo será comunicado al Proveedor vía correo electrónico u otro medio idóneo, con copia al Encargado Técnico designado por él.
- k. Emitir los Informes de Cumplimiento del Proveedor.
- l. Velar por el correcto desarrollo del contrato, informando mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas en caso que deban aplicarse multas respecto de las obligaciones asumidas por el Contratista en virtud del contrato.
- m. Otorgar su conformidad de las prestaciones para la autorización de los pagos respectivos por parte de la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.
- n. Dar visto bueno y recepción conforme del suministro y/o servicio contratado, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas que procedan.
- o. Las demás que le encomienden las Bases de Licitación.

22. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio que deberá pagar la Superintendencia será el precio señalado en la oferta económica del adjudicatario y se pagará en la forma, condiciones y modalidades que se indican en las presentes Bases, es decir, en **36 cuotas** para el **arriendo de equipos y servicio de telefonía IP** contra factura y cada vez que se soliciten servicios asociados al crecimiento futuro contemplados dentro de la vigencia del contrato y en pesos chilenos.

Los servicios asociados al crecimiento futuro, serán requeridos por la contraparte técnica por escrito, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria al efecto y que el precio de la totalidad de estos servicios no exceda el 5% del valor total del servicio mensual contratado. Igualmente su pago se efectuará contra factura, cada vez que se soliciten y en conformidad al cumplimiento de los requisitos señalados a continuación.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago al Proveedor por los bienes y servicios adquiridos por la Superintendencia, deberá efectuarse por ésta dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro. Con todo, para proceder al pago se requerirá que previamente la Contraparte Técnica de la Superintendencia certifique la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos por aquélla. Además, para proceder al pago, el Proveedor deberá presentar el certificado emitido por la Dirección del Trabajo denominado Certificado de cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales (Ley de Subcontratación), que acredite que el contratista o subcontratista no tiene deudas laborales o previsionales con los trabajadores que participan o prestan servicios para la Superintendencia, adjuntando la nómina de tales trabajadores. La Contraparte Técnica velará porque todos estos antecedentes sean coincidentes con la nómina de trabajadores entregada previamente por el Proveedor.

Lo dispuesto en el párrafo anterior es sin perjuicio de los descuentos que procedan a su respecto por aplicación de multas o por incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los contratantes para con sus trabajadores, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. No procederá ningún tipo de anticipo, ni aún en caso de circunstancias extraordinarias.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

La factura o el respectivo instrumento tributario de cobro deberá ser remitida al Departamento de Administración y Finanzas a través de la Oficina de Partes de la Superintendencia ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Local 12, Edificio Santiago Downtown II, comuna y ciudad de Santiago. La factura o el respectivo instrumento tributario de cobro del servicio, deberá indicar el ID del proceso de licitación correspondiente y en la glosa considerar en cada concepto lo que se acuerde en conjunto con la Superintendencia, antes de la primera facturación.

En caso de que el proveedor adjudicado emite factura electrónica, ésta deberá ser enviada al correo factura.electronica@superdesalud.gob.cl, la factura no será ingresada formalmente a la institución si no es recibida en este correo electrónico.

23. **MULTAS**

23.1 **Antecedentes**

En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de una o más obligaciones establecidas en las Bases y/o en el contrato, la Superintendencia podrá aplicar multas, cobrar la garantía de fiel cumplimiento, terminar anticipadamente el contrato o adoptar otras medidas que se determinen en las Bases.

El incumplimiento del Proveedor a los plazos establecidos en estas bases y/o el contrato definitivo para ejecutar sus obligaciones, incluyendo las consultas y aclaraciones y la propuesta adjudicada, facultará a la Superintendencia para la aplicación de multas según se detalla.

Las multas serán aplicables por atrasos del Proveedor en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato y podrán descontarse del estado de pago respectivo o de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento si no hubiere estados pendientes de pago. Se entenderá que el Proveedor está en mora por el incumplimiento de los plazos establecidos sin que aquel haya cumplido cualquiera de las obligaciones pactadas, para lo cual no será necesario requerimiento judicial previo.

Para el caso que el incumplimiento de los plazos supere los **10 días corridos** y ello no fuera imputable a fuerza mayor o caso fortuito, la Superintendencia podrá poner término en forma unilateral y anticipada al presente contrato, y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Los incumplimientos reiterados que fueren a la aplicación de multas serán causal suficiente para que la Superintendencia pueda disponer la terminación anticipada del contrato y haga efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato, en los términos establecidos en el apartado "TERMINACIÓN DEL CONTRATO" de las presentes Bases Administrativas.

Sin perjuicio de lo expresado, las partes podrán acordar dentro del plazo de vigencia del contrato, cambios de fechas en las actividades, lo cual quedará debidamente registrado como anexo del presente instrumento.

La aplicación de multas será sin perjuicio de la facultad de la Superintendencia de poner término anticipado al contrato en los casos previstos en él y en las presentes Bases y hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

23.2 **Procedimiento de Aplicación de Multas**

Cuando la Contraparte Técnica verifique una o más situaciones que sean causales de multa, ya sea a través de sus propias revisiones o por algún reclamo recibido por parte de los funcionarios de la SUPERINTENDENCIA, se lo informará a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, quien dará aviso escrito al Contratista a su domicilio indicado en el contrato, indicándole en forma precisa la situación verificada y la multa que corresponda aplicarse.

El Contratista podrá informar lo que estime pertinente luego de recibida la comunicación, dentro de los 5 días hábiles contados desde su notificación, mediante documento escrito presentado a través de la Oficina de Partes de esta Superintendencia, dirigido al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas,





SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

en el que deberán señalarse los fundamentos de su alegación, acompañando los antecedentes que estime pertinentes.

La Superintendencia resolverá fundadamente sobre todos los antecedentes presentados, pudiendo acoger total o parcialmente los descargos, lo que se traducirá en una eliminación o disminución de la multa respectivamente, o bien, podrá rechazar lo informado por el Proveedor y confirmar la multa aplicada, dictando la Resolución correspondiente.

Ante la aplicación de multas, el Proveedor podrá ejercer los recursos establecidos en la Ley N° 19.880.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

23.3 Causales y Montos de las Multas

N°	Causales	Categoría	Multa Aplicable
1	a) 1 día de atraso en la etapa de implementación.	Falta muy grave	20 UF
2	a) 1 día de atraso en la entrega de la Central de Telefonía IP. b) 1 hora de indisponibilidad del servicio Central de Telefonía IP desde entregado el diagnóstico.	Falta grave	10 UF
3	a) 1 día de atraso en la entrega de equipamiento por reemplazo de partes y piezas. b) 30 minutos de atraso por sobre el tiempo adjudicado para realizar la asistencia en terreno, Santiago y Regiones	Falta menos grave	1 UF
4	a) 10 minutos de atraso por sobre el tiempo adjudicado que transcurre para realizar el contacto (telefónico o remoto) de soporte técnico en Santiago y regiones. b) 1 día de atraso en la entrega de informes en fecha requerida.	Falta leve	0,5 UF

NOTA: La UF (Unidad de Fomento) aplicable, será la correspondiente al día en que se verificó el hecho que origina la multa respectiva (día de inicio).

Las multas se aplicarán por cada vez que se verifique una causal que individualmente considerada la haga procedente. Las multas a cualquier otro incumplimiento considerado en estas bases, serán aplicadas de acuerdo a la tabla precedente. El tope máximo para la aplicación de multas será de **400 UF (cuatrocientas unidades de fomento)**. Cumplido éste, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

24. CESIÓN DEL CONTRATO

El Adjudicatario del proceso de licitación no podrá, en ningún caso, ceder, transferir o aportar ningún aspecto del contrato celebrado con la Superintendencia o realizar a su respecto cualquier acto jurídico o negociación, que signifique que el mismo sea ejecutado por un titular diferente del adjudicatario y/o que la Superintendencia tenga que entenderse con terceros.

25. TRABAJADORES DEL PROVEEDOR Y SUBCONTRATACIÓN

El personal que contrate el Proveedor, con motivo de la ejecución o durante la vigencia del contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación y/o dependencia y/o funcionario con la Superintendencia, sino que exclusivamente con el Proveedor, sin perjuicio de lo establecido en la ley N°20.123. Durante la ejecución del contrato, el Proveedor sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas. Para proceder con estas subcontrataciones el Proveedor deberá solicitar, por escrito, autorización a la Contraparte Técnica, y deberá constatar y acreditar que los socios o administradores de las empresas subcontratadas no se encuentren afectados a alguna de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en los artículos 4° de la ley N°19.886, y 92 de su Reglamento. Corresponderá a la Contraparte Técnica calificar y resolver respecto de la subcontratación solicitada, emitiendo el respectivo informe sobre el particular. En todo caso, cualquiera sea el tipo de subcontratación, el Proveedor seguirá siendo el único responsable de las obligaciones contraídas en virtud del respectivo contrato suscrito con la Superintendencia, y por los daños directos, previstos, imprevistos o perjuicios de cualquier naturaleza que se causen por él, sus dependientes o subcontratistas, sin perjuicio de lo establecido en la ley N°20.123.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

No obstante todo lo anterior, y cada vez que la Superintendencia así lo requiera, el Proveedor estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éste último le corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por aquellos medios idóneos reglamentados por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. En caso de que el Proveedor registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el Proveedor acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. La Superintendencia exigirá que el Proveedor proceda a dichos pagos y le presente los documentos que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

El incumplimiento del Proveedor de alguna de las obligaciones establecidas en el presente numeral (v. gr. obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores) será estimado como incumplimiento grave y facultará a la Superintendencia para poner término anticipado al contrato en conformidad con lo dispuesto en las Bases.

26. PROPIEDAD, USOS Y RESTRICCIONES DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS CONTRATADOS

Los bienes y/o servicios que se produzcan en cumplimiento del contrato serán de propiedad exclusiva de la Superintendencia. En razón de lo anterior, es el Superintendente de Salud quien determinará las formas de uso futuro de los mismos. El Proveedor no podrá difundir o reproducir, en cualquier forma o medio, total o parcialmente, el producto resultante del cumplimiento del contrato que se adjudique por la presente licitación pública.

27. CUIDADO DE LOS BIENES INSTITUCIONALES.

La Superintendencia se reserva el derecho de revisar, cuando lo estime necesario, el estado de uso y conservación de las dependencias, equipos y toda clase de bienes puestos a disposición del adjudicatario para la ejecución del contrato. En caso de daño o pérdida de los mismos, por hecho imputable a él o alguno de sus trabajadores, obligará a su reposición o reparación inmediata a costa exclusiva de éste, por los montos que determine la Unidad de Informática de la Superintendencia, respaldado en al menos un presupuesto externo. La Superintendencia descontará de los pagos el costo de reposición o reparación en que por esta causa haya incurrido.

Queda estrictamente prohibido al adjudicatario y su personal apropiarse de cualquier insumo o bien de propiedad de la Superintendencia o de los usuarios o funcionarios de la misma. El incumplimiento de esta obligación será estimado como incumplimiento grave.

28. CONFIDENCIALIDAD

Los informes, antecedentes, datos, y cualquier otro tipo de información conocida o generada a partir del contrato, tendrá carácter de confidencial, no pudiendo el Proveedor ponerla en conocimiento de terceros ajenos a la Superintendencia, ni a una persona o unidad distinta a la Contraparte Técnica, como tampoco, utilizarse para ningún efecto distinto al objeto de la presente licitación sin previa y expresa autorización por parte de la Superintendencia. Esta prohibición de información no cesa por el vencimiento del contrato y se hace extensiva a todo el personal, incluido el subcontratado, que directa o indirectamente intervino en la ejecución del contrato.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

El contrato definitivo contendrá una Declaración de confidencialidad, en virtud de la cual se dejará establecido que toda información respecto de la Superintendencia y la función administrativa que desempeña, de cualquier naturaleza que ésta sea, y que el Proveedor o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tiene carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los bienes y/o servicios materia del contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, el Proveedor se obliga a mantener estricta reserva y a no usar, a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, ni divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

29. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato terminará a su vencimiento, o anticipadamente por mutuo acuerdo de las partes o caso fortuito. Sin embargo la Superintendencia podrá terminarlo en forma unilateral y anticipadamente ante cualquier incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Proveedor. Se considerarán causales de incumplimiento grave imputables al Proveedor las siguientes:

- a. Estado de notoria insolvencia del Proveedor, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
- b. Por exigirle el interés público o la seguridad nacional;
- c. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses, de acuerdo a lo establecido las Bases de Licitación;
- d. Falta de veracidad o exactitud en la documentación o antecedentes que el adjudicatario presente, sea con relación a las Bases Administrativas y/o Técnicas o de los subcontratistas, en su caso;
- e. La no entrega en el plazo convenido del suministro y/o servicios comprometidos en las condiciones ofertadas, y superando los plazos correspondientes a la aplicación de multas;
- f. No dar solución a errores o fallas contenidas en los informes requeridos en las Bases, que no se cumplan con los contenidos mínimos solicitados, todo ello de acuerdo a lo informado por la Contraparte Técnica;
- g. Cesión total o parcial del contrato;
- h. Si el Proveedor se encuentra en proceso concursal de liquidación o se encuentra en notoria insolvencia, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- i. Aplicación reiterada de multas, entendiéndose por "reiterada" la acumulación de tres o más multas en un mes o dentro de un periodo de seis meses;
- j. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- k. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos la entidad contratista tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a la Superintendencia, dentro del plazo de diez días contados desde el suceso respectivo;
- l. Subcontratación sin aviso, ni autorización previa de la Superintendencia; y Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el Proveedor. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial por parte del Proveedor de las obligaciones correspondientes al suministro los bienes y/o ejecución de los servicios, que importe una vulneración a los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no exista alguna causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a la Superintendencia un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales de incumplimiento grave señaladas en las presentes bases, la Superintendencia cobrará y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento sin necesidad





SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

de requerimiento ni acción judicial alguna, y de acuerdo al procedimiento que corresponda según su naturaleza. Todo lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Superintendencia en contra del Proveedor.

No obstante de lo señalado anteriormente y cuando las circunstancias particulares que concurran lo hagan necesario, la Superintendencia podrá, aun configurándose algunas de las causales de término precedentemente señaladas, optar por mantener la vigencia del contrato, y proceder únicamente al cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, lo que, en todo caso, deberá expresarse en una resolución fundada, debiendo en este caso, el Proveedor hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, según lo señalado en las Bases Administrativas.

En caso que el contrato termine anticipadamente, sea de mutuo acuerdo, caso fortuito o por constituirse alguna de las causales de incumplimiento grave mencionadas, la Superintendencia sólo pagará las prestaciones efectivamente otorgadas y aprobadas hasta la fecha de la terminación.

30. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para los efectos de esta licitación y del contrato definitivo que se suscriba, los oferentes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.



BASES TÉCNICAS
ID 601-25-LQ17
"ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD"

1. ANTECEDENTES

OBJETIVOS Y ALCANCES DE LA PLATAFORMA A IMPLEMENTAR

- Contar con el equipamiento y los servicios necesarios para disponer de una solución de Telefonía IP (servidores, teléfonos, appliance etc.), tanto para sus oficinas ubicadas en la Región Metropolitana (Edificio Corporativo) y sus Agencias Regionales.
- Seguridad del entorno de las comunicaciones, redundancia y respaldos de dispositivos.
- Idénticos estándares en marcas, características y niveles de servicio y optimización del consumo de energía, para el equipamiento de las oficinas de Santiago como de las Agencias Regionales, el servicio solicitado debe considerar compatibilidad con protocolo SIP.
- Disponer el acceso a servicios y herramientas que permitan el control y monitoreo de la plataforma, su disponibilidad y continuidad operacional.
- Inducción y/o capacitación para el personal de la SUPERINTENDENCIA que operara la Plataforma a implementar.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUPERINTENDENCIA.

Actualmente, la SUPERINTENDENCIA cuenta con un sistema telefónico interconectado con todas sus agencias regionales mediante tecnología IP, enlaces E1 y MPLS, además de planes de minutos para llamadas a red fija, larga distancia internacional y móviles, un servicio de Call Center a través de un número 600. Los servicios mencionados son provistos por la Empresa **GTD Telesat S.A.** bajo un contrato vigente hasta el 31 de agosto de 2017.

Los enlaces de transmisión de datos (internet casa matriz Santiago, MPLS Agencias Regionales), son provistos a través de la Empresa **GTD Teleductos S.A.** bajo un contrato vigente hasta el 31 de agosto de 2017.

A continuación se describen algunos antecedentes técnicos que pueden ayudar a los oferentes a diseñar adecuadamente sus soluciones.

2.1. Descripción de las dependencias.

2.1.1. Oficinas casa matriz Santiago.

El edificio corporativo se ubica en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N° 1449, EDIFICIO SANTIAGO DOWNTOWN II, donde posee dependencias en los pisos 1 (local 12), 5, 6, oficina 704 y 705 del piso 7, comuna y ciudad de Santiago, y se distribuye en 4.766 m².

Las oficinas cuentan con cableado estructurado UTP categoría 6, para la comunicación de los pisos de la casa matriz. Además, se cuenta con un backbone de fibra óptica OM4.

Data Center Institucional: Se encuentra ubicado en Santiago, específicamente en el piso 7, siendo algunas de sus características las siguientes:

- Puerta de material no inflamable, con cierre hermético y control de acceso físico.
- Sistema de climatización redundante STULZ.
- Antifuego en toda su estructura física.
- Piso antiestático.



UNIDAD DE ADQUISICIONES

- Cada circuito de enchufes tiene un automático de 1x16 A para 10 KA y diferencial HPI de 2x25A a 30mA y todo esto conectado a una UPS APC Symmetra PX de 24 KVA destinados a la alimentación de los rack.
- Sistema de detección extinción de fuego automatizado (FM200).

Bastidores de Comunicaciones: Se cuenta con un bastidor de comunicación por cada piso (1, 5, 6 y 7), con las siguientes características:

- Bastidor de 44U con alimentación eléctrica provista desde UPS central.
- Sistema de climatización independiente.

Equipamiento de comunicaciones (red LAN): Actualmente la SUPERINTENDENCIA cuenta con el siguiente equipamiento:

(A) Switch Core: Se cuenta dos equipos Core Switch Layer 3 Cisco WS-C4506-E en activo pasivo, los cuales están ubicados en el Data Center de la SUPERINTENDENCIA.

(B) Switch red LAN: La SUPERINTENDENCIA cuenta con el siguiente equipamiento de comunicaciones para su red LAN, Se consideran 16 Switch Cisco WS-C2960-XR, los cuales son Layer 2 y tienen 24 puertos 10/100/1000 POE.

Los equipos se encuentran conectados en modalidad de "STACK", en cada piso por separado, de manera de tener redundancia, la distribución por piso del equipamiento es la siguiente:

- 3 switch ubicados en rack del piso 7.
- 5 switch ubicados en rack del piso 6.
- 5 switch ubicados en rack del piso 5.
- 3 switch ubicados en rack del piso 1.

2.1.2. Oficinas regionales.

La SUPERINTENDENCIA cuenta con oficinas en todas las regiones del país, donde su ubicación se encuentra en la zona centro de cada capital regional, a excepción de la Quinta Región donde la oficina se encuentra ubicada en la ciudad de Viña del Mar.

Todas las oficinas cuentan con un switch Cisco WS-C3560V2-24PS-S, Layer 3 que posee 24 puertos 10/100 POE, puerto de Gigabit, mecanismos de control de acceso, soporte de 802.1x, encriptación, administración y conexión remota.

La SUPERINTENDENCIA cuenta con un enlace del tipo MPLS de velocidades variables de 2Mbps, 5Mbps y 10Mbps para cada una de sus Agencias Regionales a lo largo del país (las excepciones están dadas respecto de las condiciones geográficas), dichas oficinas se encuentran ubicadas en las principales capitales regionales respectivamente

Dirección Oficinas Regionales.

Comuna	Avda. o calle	Cantidad Funcionarios	Enlace MPLS
Arica	Av. 18 de Septiembre #147	3	5 Mbps
Iquique	Serrano #145 Of. 202	3	5 Mbps
Antofagasta	Coquimbo #898	5	10 Mbps
Copiapó	Atacama #581 Of. 204	3	5 Mbps
La Serena	Cordovez #588 Of. 310	4	2 Mbps
Viña del Mar	Álvarez #646 Of. 904	6	10 Mbps
Rancagua	Calle coronel Santiago Bueras #218	3	5 Mbps
Talca	Uno Norte #963 Of. 201	3	2 Mbps
Concepción	Av. Arturo Prat #321 Of. 4	7	10 Mbps
Temuco	Antonio Varas #979 Of. 403	3	5 Mbps
Valdivia	Calle Caupolicán #364 Of. 1 y 2	3	2 Mbps
Puerto Montt	Concepción #120 Of. 705 y 706	5	10 Mbps



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

UNIDAD DE ADQUISICIONES

Coyhaique	Moraleda #370 local 3	2	2 Mbps
Punta Arenas	Avenida Colón #825	3	2 Mbps

2.2. Plataforma actual de telefonía IP.

Actualmente todos los equipos están habilitados en calidad de arriendo, bajo contrato con la Empresa **GTD Telesat S.A.**, los cuales serán retirados por dicho proveedor, coordinadamente, durante el proceso de implementación de la nueva solución que se adjudique.

2.2.1. Enlaces digitales E1: Actualmente, la SUPERINTENDENCIA a nivel corporativo (casa central Santiago y Agencias Regionales) tiene una conectividad hacia la red pública (PSTN) a través de enlaces E1 (5 en total), se cuenta con una cantidad de 3 enlaces tipo E1 por una ruta principal y 2 E1 por una ruta independiente a la primera, de manera de garantizar su continuidad operativa. La comunicación hacia las PSTN desde las Agencias Regionales, es a través de la red de la telefonía IP (enlaces MPLS).

Actualmente la SUPERINTENDENCIA cuenta con cinco (5) centenas para anexos, es decir desde el número cabecera 228369000 hasta el 228369499.

2.2.2. Planes de minutos para telefonía (SLM): Para el acceso al SML la SUPERINTENDENCIA cuenta con paquete de 30.000 minutos mensuales, los que son utilizados para llamadas hacia teléfonos fijos y compañías móvil cualquier horario, otorgando una tarifa plana por minuto respecto de los valores indicados por normativa SUBTEL para los casos de compañías móviles en su cargo de portación.

2.2.3. Plataforma de telefonía IP: La solución de telefonía IP respecto del actual contrato con la Empresa GTD Telesat S.A. contempla una solución Avaya Aura 6.3 en alta disponibilidad versión VMware, lo cual permite una distribución automática de llamadas (ACD) para agentes de Call Center Elite (voz) con vectorización, con cola selección de Agente Experto logrando un conjunto de funciones que permite flexibilidad en la operación y amigable con el usuario.

Se cuenta además con una herramienta de reportes que permite extraer información tanto en tiempo real como histórico, con la utilización de un Browser dentro de un entorno de Call Center Avaya. Permite también crear diferentes vistas y perfiles de acuerdo a los permisos presentados que requiera el negocio.

Las características de CCMweb son:

- Reportes sobre el comportamiento general del Call Center, permitiendo visualizar el estado de cada uno de los Agentes y Grupos en tiempo real.
- Informes históricos detallados sobre todos los elementos que conforman su centro de atención, como Agentes, Grupos y Troncales.
- Acceso flexible vía Web, permitiéndole contar con los datos necesarios independientemente de donde el cliente se encuentre.
- Facilidad de uso para el Supervisor.
- Perfiles de usuario configurables, para mayor seguridad de la información.
- Sólo verá la información de quien el cliente decida que deba verse.
- Exportación de los datos para su posterior manejo mediante aplicaciones como Microsoft Excel.
- Licenciamiento centralizado, reduciendo los costos de implementación y expansión.
- Alertas visuales que permiten detectar en Tiempo Real o Histórico situaciones particulares en el comportamiento del Call Center y permiten determinar tendencias.
- Extracción automática de los Reportes más utilizados, estableciendo la frecuencia de extracción (Única vez, Semanalmente o Mensualmente).
- El cliente podrá seleccionar los datos a visualizar en cada reporte, de forma tal de no perder tiempo analizando información no relevante.

UNIDAD DE ADQUISICIONES

- Permisos independientes y administrables para cada usuario, brindando máxima flexibilidad y seguridad de la información.

En resumen actualmente se cuenta con los siguientes componentes:

- Sistema de Telefonía IP Avaya Aura Communication Manager 6.3/Session Manager/ System Manager.
- Avaya Presence: presencia y mensajería instantánea.
- Call Center Elite para soporte de canales de voz.
- CCMWeb proporciona la información y herramientas de gestión que los clientes necesitan para monitorear y analizar el desempeño de sus operaciones de centro de contacto.
- Session Border Controller, proporcionará la Comunicación hacia la PSTN de las Oficinas Regionales a través de la Casa Matriz y como elemento de acceso seguro, para permitir la conexión remota (movilidad) de Avaya Communicator para Windows, MAC, Android o iOS.
- Tarificación Centralizada.
- Communication manager (CM) sistema principal que organiza y rutea las comunicaciones de voz, datos, imágenes y video.
- Session manager (SM) se utiliza para manejar todo el ruteo de las comunicaciones ip sip de distintos fabricantes con el fin de integrar las comunicaciones de varias plataformas que trabajan bajo el protocolo sip.
- System manager (SYM) plataforma de administración, gestión y monitoreo centralizada y multiusuario de avaya aura.
- Avaya presence services y mensajería instantánea permite al usuario indicar su disponibilidad y compartirla con los demás.
- aura communication manager messaging (CMM) para ofrecer mensajería de voz y de texto que ayuda a mejorar las comunicaciones y simplificar el intercambio de información entre empresas.

2.2.4. Equipamiento Telefónico: Se consideraron tres tipos de modelos de teléfonos IP, los cuales corresponden a:

- **Tipo 1 - Teléfono IP AVAYA 9608G** (Equipo estándar para funcionarios).
- **Tipo 2 - Teléfono IP AVAYA 9611G** (Equipo avanzado con funciones que den soporte al trabajo de secretaría).
- **Tipo 3 - Teléfono IP AVAYA 1616** (Equipos telefónicos para operadores de CALL CENTER con funciones de secretaria Botón LOGIN LOGOUT con cintillo).

En particular, todo equipamiento telefónico cumple con las siguientes características:

- Visor de llamada.
- Estándar de energía 802.3af (estándar IEEE).
- Volumen ajustable hacia arriba/hacia abajo.
- Timbre ajustable hacia arriba/hacia abajo.
- Llamadas a telefonía móvil a través de claves.
- No Molestar.
- Reenvío de Llamada.
- Indicación visual de llamada entrante.
- Llamada en Espera (colocar/recuperar).
- Indicación de mensaje en espera.
- Transferencia de Llamada.
- Remarcación del último número.
- Interfaz de auricular dedicada.
- Soporte para protocolos SIP.
- Soporte IEEE 802.1p/q para calidad de voz de servicio.

La siguiente tabla muestra la distribución del equipamiento Telefónico IP del equipamiento telefónico existente:

Región	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Total
--------	--------	--------	--------	-------



SUPERINTENDENCIA DE SALUD

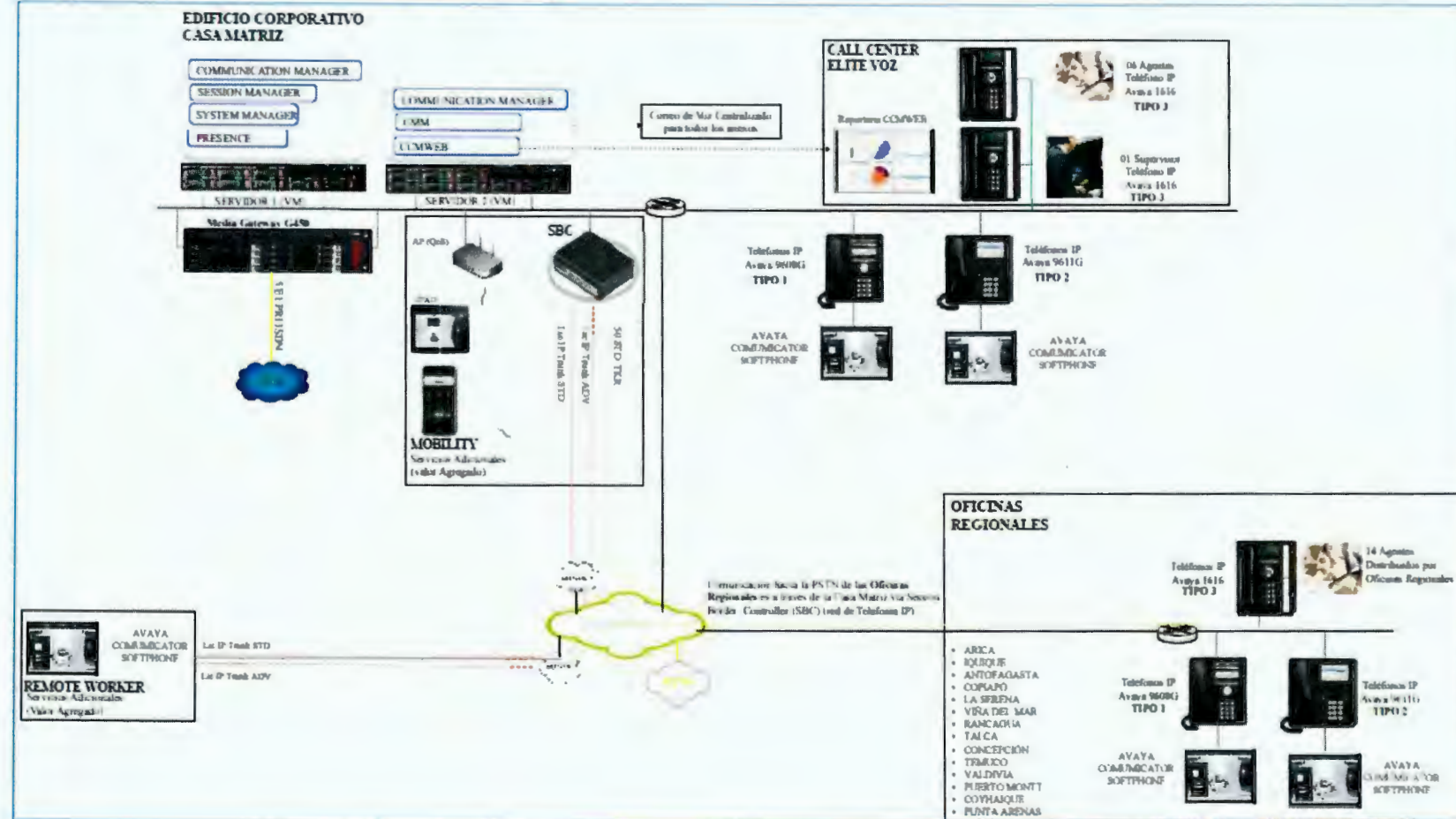
UNIDAD DE ADQUISICIONES

RM	239	30	11	280
Agencias	41	0	14	55
Total	280	30	25	335



UNIDAD DE ADQUISICIONES

Diagrama de conectividad Telefonía IP

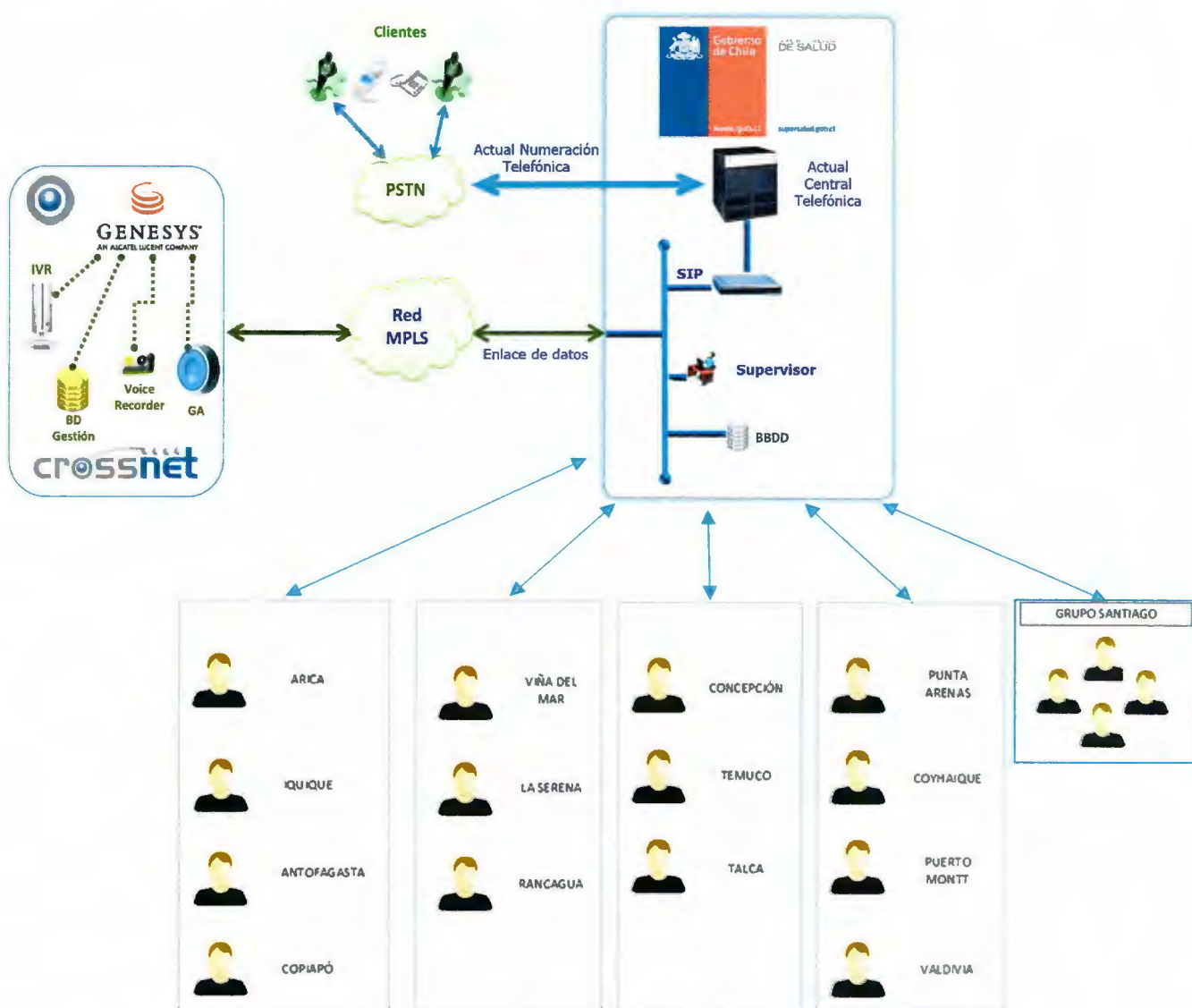


2.2.5. Call Center (servicio línea 600): La SUPERINTENDENCIA cuenta con un número único a nivel nacional para su plataforma de Contact Center, el cual corresponde al número 6008369000 (número que debe ser portado por el proveedor en caso de ser necesario), a través de ruteo inteligente se derivan las llamadas realizadas desde cualquier parte del país, hacia la central de telefonía IP la cual transfiere hacia un sistema de **Contact Center Genesys** provisto por la Empresa **Claro Chile S.A.**

En caso de no seleccionar alguna de las opciones de auto-atención del Contact Center, la llamada ingresa nuevamente para ser derivada, a través de la configuración que posee la central de telefonía IP.

A través del ruteo telefónico inteligente de las zonas primarias provisto por el número 600, se realiza la derivación hacia cada una de las zonas. Lo anterior permite la atención de cualquier llamada dentro de la misma región en que fue originada, contado con reportes estadísticos relativos a ese servicio.

Esquema de derivaciones IVR mas zonas.



Las funcionalidades básicas soportadas por la solución son:

- Definición de grupos y distribución automática de llamadas.

- Soporte de árbol de llamadas para asignación y/o desvío de llamadas.
- Facilidades para agregar nuevos puntos de atención de Call Center en tiempo real, y balanceo de colas de llamadas entrantes según crecimiento de la demanda.
- Voice mail con capacidad de configuración de tiempo de grabación.
- Equipamiento para los operadores del Call Center.
- Funcionalidad Multidestino según Origen: En esta programación, las llamadas a la Superintendencia son dirigidas a un número de teléfono, mensaje o grabación dependiendo del origen (código de área) de la llamada.
- Facilidad desvío alternativo caso ocupado.
- Facilidad de Desvío alternativo caso no respuesta.
- Herramienta de gestión y reportes (llamadas recibidas, nivel de atención, tasa de abandono, entre otros).

Se adjunta un cuadro de doble entrada, en donde se detalla la secuencia que sigue un llamado luego que éste entra al número 6008369000.

Esquema de derivaciones línea 6008369000.

		Derivación														
		Arica	Iquique	Antofaga	Copiapó	La Serena	Viña del Mar	Rancagua	Talca	Concepci	Temuco	Valdivia	Puerto	Coyhaiqu	Punta	Santiago
Ingreso	Arica	1	3	4	2	5	7	6	8	10	9	12	14	11	13	15
	Iquique	2	1	4	3	5	7	6	8	10	9	12	14	11	13	15
	Antofagasta	2	4	1	3	5	7	6	8	10	9	12	14	11	13	15
	Copiapó	2	3	4	1	5	7	6	8	10	9	12	14	11	13	15
	La Serena	4	6	7	5	1	3	2	8	10	9	12	14	11	13	15
	Viña del Mar	4	6	7	5	2	1	3	8	10	9	12	14	11	13	15
	Rancagua	4	6	7	5	2	3	1	8	10	9	12	14	11	13	15
	Talca	11	13	14	12	8	10	9	1	3	2	5	7	4	6	15
	Concepción	11	13	14	12	8	10	9	2	1	2	5	7	4	6	15
	Temuco	11	13	14	12	8	10	9	2	3	1	5	7	4	6	15
	Valdivia	11	13	14	12	8	10	9	5	7	6	1	4	2	3	15
	Puerto Montt	11	13	14	12	8	10	9	5	7	6	3	1	2	4	15
	Coyhaique	11	13	14	12	8	10	9	5	7	6	4	2	1	3	15
	Punta Arenas	11	13	14	12	8	10	9	5	7	6	3	4	2	1	15
Santiago	2	4	5	3	10	12	11	13	15	14	7	9	6	8	1	

Ejemplo: Si un llamado es generado en la ciudad de Arica (1) este será derivado por la central a la misma ciudad, de lo contrario la cascada continuará con Copiapó (2) y luego con Iquique (3).

Software de la solución: considera las siguientes funcionalidades y/o servicios:

- Grupos de extensiones.
- Captura de llamadas.
- Código personal.
- Desvío de llamadas.
- Rellamada.
- Llamada interna.
- Registro de llamadas recibidas, hechas y perdidas.
- Servicio de mensajes.
- Toma de troncal específica.
- Identificación de llamadas.
- Sustitución de anexos.

- Movilidad de la extensión.
- Deshabilitación / Habilitación del teléfono (Software e IP) por el usuario.
- Aplicaciones XML para algunos modelos.
- Teclas programables tipo "soft" en todos los modelos propuestos.
- Posibilidad de programar algunas funciones del teléfono mediante una aplicación HTML para facilidad del usuario.
- Enrutamiento de un grupo de troncal externo hacia un usuario individual o grupo.
- Llamada a la consola de operadora.
- Restricciones de llamadas externas.
- Llamadas locales.
- Compatibilidad entre terminales.
- Conferencia tripartita.
- Indicación de llamada en cola.
- Números externos abreviados.
- Puesta en espera.
- Marcación externa directa.
- Toma directa de línea externa.
- Almacenamiento de los últimos números marcados, recibidos y perdidos.
- Reenvío de llamadas.
- Código de acceso por usuario en todos los terminales.
- Habilitar PubliHold con funcionalidad para ser administrado para usos institucionales.
- Directorio Corporativo.
- Facilidades para agregar punto de atención de Call Center en tiempo real, y balancear las colas de llamadas entrantes según crecimiento de la demanda.
- Voice mail con capacidad de configuración de tiempo de grabación.
- El adjudicatario deberá proveer de todos los elementos necesarios para la operación y uso de la solución ofertada.

Adicionalmente, el software permite generar información estadística en forma independiente para cada una de las Agencias Regionales y/o Casa Matriz de todas las llamadas recibidas, además de hacer análisis de comportamiento de las llamadas, como por ejemplo:

- Número de llamadas atendidas.
- Llamadas abandonadas.
- Tiempo de atención.
- Promedio de tiempo de espera.

2.3. Tarificación de llamadas.

Para la tarificación de llamadas la SUPERINTENDENCIA cuenta con el software Overcall el cual consta de un servidor físico, con el cual el proveedor envía de manera automática el día 1 de cada mes a las 00:00 hrs., información relevante, como: Nombre funcionario que realizó la llamada, anexo de origen de la llamada, nombre del anexo desde donde se realizó la llamada, tipo de llamada (INTERNACIONAL, CELULAR), fecha, hora, código país, su duración y finalmente el valor de la llamada.

Toda esta información es recibida en Office (EXCEL) generada de manera automática al correo del administrador de la tarificación.

Sistema de Tarificación de Llamadas, el que cumple con el servicio con que cuenta actualmente la Superintendencia, considera información obtenida de la central telefónica y proporcionará la siguiente información:

- Anexo desde donde se realizó la llamada.
- Clave telefónica que indica usuario que emite la llamada.
- Tipo de llamada (celular o larga distancia internacional).
- Número al cual se llama.
- Duración de llamada.
- Costo de llamada.

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

Los siguientes elementos corresponden a funcionalidades transversales a considerar en la propuesta:

Utilizar el cableado de red existente para conectar en forma conjunta los computadores de usuarios a través de los teléfonos IP.

- La solución debe contemplar un único tipo de marca para los equipos telefónicos IP de escritorio, donde la marca propuesta debe ser reconocida en el mercado nacional con al menos 3 años de experiencia y que responda a los estándares exigidos por la industria. Respecto a la central de telefonía IP, esta puede ser de la misma o de distinta marca siempre que cumpla con los requerimientos, exigencias y compatibilidad con protocolo SIP.
- El adjudicatario deberá trasladar, instalar, configurar y disponer todo el equipamiento necesario para el funcionamiento del proyecto tanto en las oficinas de la casa matriz como agencias regionales, sin costos adicionales para la SUPERINTENDENCIA. Del mismo modo será de su cargo, cualquier componente que no haya sido considerado en su propuesta y que sea necesario para el funcionamiento de la solución; es decir, todos los elementos, partes y piezas deberán ser considerados por el proveedor e incorporados en las respectivas propuestas técnica y económica.
- El oferente deberá garantizar que todos los materiales utilizados en las instalaciones sean nuevos, de buena calidad y correspondan a lo indicado en su oferta.
- El oferente deberá garantizar además, que todos los equipos estén libres de defectos atribuibles al diseño, fabricación o confección que puedan manifestarse con ocasión del uso normal en las condiciones en que habitualmente se hace en Chile.
- Se debe optimizar el consumo de energía incorporando en la solución equipamiento con mayor eficiencia energética.

3.1. Requerimiento de la Plataforma de Telefonía IP.

3.1.1. Líneas telefónicas, numeración y paquete de minutos.

Conectividad hacia la red pública (PSTN) a través de SIPTRUNK con calidad de servicio y un paquete de 40.000 minutos mensuales.

El oferente podrá proponer una central física (PBX) o virtual en el datacenter de la SUPERINTENDENCIA, o una solución de telefonía en la nube (hosting externo, On-Demand), ambas opciones deben tener compatibilidad con protocolo SIP. La central puede ser considerada de una marca distinta a la propuesta para los equipos telefónicos IP de escritorio.

Se deben proveer 120 canales con un crecimiento esperado de un 20% de la capacidad propuesta para 36 meses.

El proveedor deberá mantener la numeración que posee actualmente la SUPERINTENDENCIA, la cual cuenta con cinco (5) centenas para anexos, es decir desde el número cabecera 228369000 hasta el 228369499, además se debe incorporar 1 centena de anexos extra, idealmente a continuación del último anexo correspondiente al número 228369499.

Será de responsabilidad del proveedor adjudicado a través de portabilidad numérica, mantener el número de acceso principal "228369000" y las centenas solicitadas en caso de ser necesario.

Se deja establecido que las llamadas entre anexos serán sin costo para la SUPERINTENDENCIA.

3.1.2. Solución de telefonía IP.

Se requiere establecer una arquitectura de red de acuerdo a estándares de la industria, flexible y escalable, con una adecuada relación de costo-beneficio, que incluya todas las Agencias Regionales, y que soporte adecuadamente el tráfico de datos, asegure calidad de servicio (QoS), compatibilidad con protocolo SIP, redundancia y sobrevivencia.

Los requerimientos básicos para esta plataforma deben considerar:

- Plataforma abierta interoperable con otras plataformas y/o estándares de telefonía IP y escalable para soportar crecimiento tanto a nivel de usuarios y oficinas como de servicios posibles de implementar compatibles con protocolo SIP.
- Comunicación hacia las PSTN de las agencias regionales utilizando la red de la telefonía IP a través de los enlaces MPLS con los que cuenta la SUPERINTENDENCIA.
- Las agencias regionales deben salir a la (PSTN) través de la casa matriz.
- Capacidad de la central para soportar 600 teléfonos, con capacidad de crecimiento de un 10% sin necesidad de cambio de equipamiento.
- Se requiere que a través de los equipos telefónicos se conecten los computadores de escritorio de los usuarios a modo de switch con capacidad 10/100/1000 para Santiago, para el caso de Agencias Regionales se requiere una capacidad mínima de 10/100, al igual que los equipos que se utilizarán para la línea 600.
- Se deberá realizar la programación de la central telefónica IP de manera de restringir el acceso a servicios que no desee la SUPERINTENDENCIA, tales como cobro revertido, números de concursos y otros que se determinen en conjunto al inicio del proyecto o durante su ejecución. Será de responsabilidad del adjudicatario mantener actualizadas estas restricciones, durante la vigencia del contrato, por lo cual en el evento que se produzcan llamados por estos conceptos, no podrá efectuar cargos a la SUPERINTENDENCIA.
- La solución deberá permitir la comunicación telefónica entre las oficinas de la SUPERINTENDENCIA sin costo.
- La solución debe permitir llamadas desde toda la plataforma hacia la red de telefonía Móvil y cualquier número de red fija del país.

3.1.2.1. Equipamiento telefónico de usuarios

Se requiere la provisión en modalidad de arriendo, de equipos telefónicos POE que soporten el protocolo SIP, y que cuenten con 2 entradas de conexión 10/100/1000 BASE-T Ethernet para Santiago (a través de puertos RJ-45) y para agencias regionales conexión 10/100 BASE-T Ethernet (a través de puertos RJ-45), uno para la conexión a la red de telefonía IP y otro para la conexión de dispositivos como un PC o laptop.

Todos los equipos telefónicos deben cumplir con lo siguiente:

- Visor de llamada.
- Estándar de energía 802.3af (estándar IEEE).
- Volumen ajustable hacia arriba/hacia abajo.
- Timbre ajustable hacia arriba/hacia abajo.
- Llamadas a telefonía móvil a través de claves.
- No Molestar.
- Reenvío de Llamada.
- Indicación visual de llamada entrante.
- Llamada en Espera (colocar/recuperar).
- Indicación de mensaje en espera.
- Transferencia de Llamada.
- Remarcación del último número.
- Soporte para protocolos SIP.
- Soporte IEEE 802.1p/q para calidad de voz de servicio.

La SUPERINTENDENCIA requiere contar con 4 tipos de modelos de teléfonos, diferenciados por tipos de usuarios, según se detalla:



Tipo de Modelo	Características
Tipo 1	Equipo estándar para funcionarios Santiago POE 10/100/1000.
Tipo 2	Equipo estándar para funcionarios Regiones POE 10/100.
Tipo 3	Equipo avanzado con funciones que den soporte al trabajo de secretaría POE 10/100/1000.
Tipo 4	Equipos telefónicos para operadores de "servicio de atención telefónica a la ciudadanía - línea 600" con funciones de secretaria (Botón LOGIN LOGOUT) con cintillo POE 10/100.

Cantidad de teléfonos requeridos:

Región	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4	Total
Metropolitana	256	0	30	11	297
Regiones	0	39	0	14	53
Total	256	39	30	25	350

3.1.2.2. Software de administración, control y gestión de la solución de telefonía IP.

Se debe proveer, instalar y dejar operativa una herramienta que soporte las comunicaciones de telefonía IP. Esta herramienta debe proporcionar como mínimo las siguientes funcionalidades:

- La aplicación o software debe soportar la totalidad de la red de telefonía IP.
- Debe soportar la operación del puesto operador de la central telefónica y todos los anexos de la red.
- Debe soportar la administración, control y gestión centralizada de llamadas, servicios telefónicos, restricciones, administración de claves de usuario y perfiles, cambio de configuración en tiempo real.
- Debe soportar distintos niveles de acceso, protegido con manejo de usuario y password.
- La solución debe soportar la integración de correo de voz.
- La solución debe permitir la integración con diferentes tipos de aplicación y soportar los estándares de interconexión.
- La solución debe ser capaz de realizar la selección de ruta automática y de menor costo para la conexión contra diferentes redes públicas, privadas.
- Incorporar software para auto derivación de anexo telefónico.
- Acceso a directorio telefónico corporativo a través de los teléfonos IP.
- Servicio de casillas de voz a todos los funcionarios.

3.2. Servicio de atención telefónica a la ciudadanía - línea 600.

La SUPERINTENDENCIA requiere que el adjudicatario conserve el número único institucional de acceso "6008369000", para atención de clientes a nivel nacional, y derive las llamadas realizadas desde este número a través de la central IP hacia cualquier parte del país (delimitado por zonas establecidas por la SUPERINTENDENCIA).

En detalle, se requiere que el oferente realice la programación necesaria en la central telefónica IP, para derivar los llamados que ingresan hacia el Contact Center IVR de Claro según se indica en "2.2.5. Call Center (servicio línea 600)", del cual ante la opción del usuario de no utilizar la autoatención, la llamada bajo esta instancia será derivada nuevamente hacia la central telefónica y dirigida hacia cada una de las zonas establecidas según se describe en el ítem mencionado anteriormente, simplificando así la figura de "Call Center" por una funcionalidad simple de captación de llamados por parte de un grupo de operadores con un supervisor, y que permita contar con reportes estadísticos relativos a ese servicio a través de una aplicación, por lo tanto el oferente deberá proponer un esquema de funcionamiento que cumpla con lo mencionado anteriormente y reemplazando el modelo de Call Center.

Se debe considerar que la información estadística generada por este servicio será independiente del Contact Center IVR "**2.2.5. Call Center (servicio línea 600)**", tanto para cada una de las Agencias Regionales y/o Casa Matriz de todas las llamadas ingresadas.

La información mínima que deberá proporcionar el proveedor adjudicado, es la siguiente:

- Reportes tanto en tiempo real como históricos, sobre el comportamiento general de la solución, permitiendo visualizar el estado de cada uno de los operadores, Grupos (zonas) en tiempo real.
- Acceso flexible vía Web que permita seleccionar datos a visualizar en cada reporte, de forma tal de no perder tiempo analizando información no relevante.
- Facilidad de uso para el Supervisor.
- Perfiles de usuario configurables, para mayor seguridad de la información.
- Exportación de los datos para su posterior manejo mediante aplicaciones como Microsoft Excel.
- Licenciamiento centralizado, reduciendo los costos de implementación y expansión.
- Permisos independientes y administrables para cada usuario, brindando máxima flexibilidad y seguridad.

Realizar la conexión de la central de telefonía IP y respectivas configuraciones, con la plataforma de Contact Center que posee la SUPERINTENDENCIA con la Empresa Claro Chile S.A.

4. Tarificación de llamadas.

Se requiere la provisión de un servicio de tarificación de llamadas, se sugiere considerar la situación actual según se indica en ítem "**IV Plataforma actual de la SUPERINTENDENCIA**" punto "**1.3 Tarificación de llamadas**", de ser considerada otro tipo de solución, esta debe cumplir con los elementos básicos de la situación actual mencionada anteriormente, dicho servicio debe proporcionar la siguiente información:

Anexo desde donde se realizó la llamada.

- Clave telefónica que indica usuario que emite la llamada.
- Tipo de llamada (celular o larga distancia internacional).
- Número al cual se llama.
- Duración de llamada.
- Costo de llamada.

5. Requerimientos del soporte técnico.

Durante la vigencia del contrato, deberá proveerse el servicio de soporte de todo el equipamiento y servicios contenidos en su oferta técnica. Para ello se deben considerar las siguientes condiciones como mínimo:

Reemplazo de Partes y Piezas: Todo el equipamiento deberá ser cubierto por el soporte del proveedor, por lo cual ante cualquier desperfecto de hardware o software estándar, atribuibles a fallas de fabricación, fatiga de materiales o que sean resultado de una deficiente instalación inicial (realizada por el proveedor).

Será su responsabilidad el cambio y reposición de las componentes requeridas para restablecer el servicio afectado, sin costos adicionales para la SUPERINTENDENCIA, tanto en la revisión del componente como en su reemplazo, a nivel de mano de obra, herramientas, insumos y repuestos requeridos.

En la eventualidad de no ser posible la recuperación en terreno del dispositivo defectuoso, y para mantener la continuidad operativa, el proveedor deberá instalar en su reemplazo, un equipo, parte y/o pieza funcionalmente equivalente o superior a la que falle, sin costo adicional para la SUPERINTENDENCIA, hasta la recuperación del servicio con el repuesto o pieza definitivo. Todos los repuestos utilizados en la reparación de los componentes tecnológicos deben ser nuevos y originales.

Asistencia Técnica: Se deberá proporcionar un servicio en modalidad 5x8 (horario de oficina) a través de soporte telefónico y/o remoto.

El primer contacto de atención, podrá efectuarse en forma presencial o remota, en un **plazo máximo de 30 minutos corridos** desde el momento del registro del incidente (ticket).

En Santiago, si no es posible resolver el incidente en forma remota, el personal especialista del adjudicatario deberá concurrir a las dependencias de la Superintendencia en un **plazo máximo de 2 horas corridas** desde el momento de notificación del incidente (ticket) y **deberá entregar un diagnóstico que permitirá resolver la falla.**

En Regiones, si no es posible resolver el incidente en forma remota, el personal especialista del adjudicatario deberá concurrir a las dependencias de la Superintendencia en un **plazo máximo de 3 horas corridas** desde el momento de notificación del incidente (ticket) y **deberá entregar un diagnóstico que permitirá resolver la falla.**

Para equipamiento en Santiago, en el caso de requerir un cambio de partes o piezas, exceptuando la central de telefonía IP, el adjudicatario deberá realizarlo en un **plazo máximo de 2 días hábiles** desde que el diagnóstico haya sido realizado.

Para equipamiento en Regiones, en el caso de requerir un cambio de partes o piezas, el adjudicatario deberá realizarlo en un **plazo máximo de 4 días hábiles** desde que el diagnóstico haya sido realizado.

Durante todo el tiempo de indisponibilidad del servicio, si así lo amerite, el proveedor deberá mantener a personal técnico especialista en las dependencias de la Superintendencia hasta que la falla haya sido resuelta, una vez normalizado el servicio, el adjudicatario deberá entregar una constancia escrita a la contraparte técnica, donde se detalle el trabajo realizado y la fecha y hora de inicio y término del trabajo.

El adjudicatario deberá entregar, al término de la implementación, una matriz de escalamiento a la Superintendencia, para los casos en que los requerimientos no puedan ser ingresados mediante los canales estándares indicados por el proveedor o que estos no sean gestionados oportunamente acorde a los niveles de servicio establecidos anteriormente.

Cualquier incidente que haya sido originado por una implementación o configuración deficiente realizada por el adjudicatario durante el proceso de implementación, deberá ser corregido o reparado sin ningún costo para la Superintendencia.

6. Mantenición preventiva de la plataforma.

La mantención de la plataforma principal ubicada en el data center de la SUPERINTENDENCIA, tanto de la solución de Telefonía IP, debe efectuarse al menos 4 veces en el año, en horario no hábil (días de semana) de 19:00 hrs. a 08:00 hrs.

Los principales objetivos de las mantenciones preventivas son:

- Ejecutar modificaciones de programación planificada.
- Debe incluir las actualizaciones del software de la plataforma cada vez que el fabricante emita una nueva versión de él. Para ello, la empresa debe informar a la SUPERINTENDENCIA la disponibilidad de esta actualización.
- Revisión del estado general de los equipos centrales, a fin de establecer si tienen anomalías.
- Revisión del historial de los reportes de error y/o incidentes entregados por los equipos, a fin de ejecutar acciones correctivas pertinentes.
- Revisión del estado de las troncales y/o enlaces externos.
- Actualización y respaldo de la programación.
- Ejecución de programas de mantenimiento en línea.
- Entrega de informe técnico con los resultados del trabajo y las recomendaciones que correspondan.

Se requieren a lo menos dos modificaciones básicas anuales, a ejecutar en la configuración de la central de telefonía IP, las que deben ser coordinadas previamente con la contraparte técnica.

7. Reportes.

El proveedor deberá entregar un conjunto de informes relacionados con la prestación de los servicios requeridos. Al menos se deberá considerar lo siguiente:

- Se deberán generar informes mensuales que contengan el detalle de las fallas identificadas (detalle de ticket) en el periodo, acciones ejecutadas, y recomendaciones para evitar su ocurrencia en el futuro.
- Detalle de las llamadas realizadas (numero, fecha, hora y duración).

8. Capacitaciones.

La oferta debe contemplar horas de capacitación e instrucción en el **uso y administración del equipamiento y software para la plataforma ofertada**, se debe considerar un mínimo de 2 participantes para las capacitaciones.

Los tópicos a considerar deberán ser aquellos necesarios para que el personal de la unidad técnica responsable de la SUPERINTENDENCIA administre adecuadamente todo el equipamiento y el software incluido en la propuesta del proveedor, para el mejor aprovechamiento de la tecnología a incorporar.

Se espera se entreguen los siguientes conocimientos:

- Del hardware y software adquirido.
- Mejores prácticas de configuración.
- Operatividad de la configuración realizada.
- La configuración y administración de la plataforma de reportes.
- La configuración y administración de la plataforma de administración.

El proveedor deberá detallar en su oferta técnica, los tipos de cursos a ofertar si es oficial de la marca o no y además la ubicación del curso.

Deberá capacitar a los usuarios finales en el uso de los terminales telefónicos.

La capacitación del personal del servicio deberá estar enfocada en los conceptos del funcionamiento y operación de los bienes suministrados.

El calendario de las capacitaciones será fijado de común acuerdo entre el oferente y la SUPERINTENDENCIA, que deberá formalizarse mediante una carta del proveedor y con la correspondiente aceptación por parte de la SUPERINTENDENCIA.

6. ESPECIFICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

Se debe asegurar la continuidad operacional de los servicios actuales de la SUPERINTENDENCIA al momento en que el adjudicatario realice la instalación del nuevo equipamiento.

Atendido lo expuesto, el oferente deberá proponer un plan de implementación que permita la correcta instalación y habilitación de la nueva infraestructura, equipamiento y sistemas. Dicho plan deberá ser presentado a la contraparte técnica para la coordinación de la implementación.

La implementación de la totalidad de los servicios adjudicados no podrá exceder los **45 días corridos desde la correspondiente adjudicación.**

Los oferentes deberán presentar un cronograma de trabajo que considere cada una de las etapas asociadas a la implementación del proyecto.

6.1. Consideraciones de la implementación.

Respecto de la implementación de la Plataforma, a continuación se indican algunas consideraciones que se deberán tener presente al momento de formular las propuestas.

- Todo elemento que permita la total y correcta configuración, migración (en el caso que corresponda), habilitación y operación de los servicios, a nivel de la plataforma tales como: cables, conectores, drivers, en general, cualquier elemento que permita habilitar y/o configurar los equipos y software ofertados.
- La identificación de todo personal que participará en la implementación del proyecto.
- En el evento de la ocurrencia de alguna circunstancia que modifique el plantel originalmente propuesto, para llevar a cabo la implementación, se deberá dar aviso por escrito a la contraparte técnica con una antelación de 24 horas, en el que se indicará el nombre o nombres del personal que lo reemplazará, éste bajo ninguna circunstancia

podrá tener menor experiencia y/o especialización que la de aquél o aquéllos que fueron reemplazados.

- La SUPERINTENDENCIA, durante la vigencia del contrato podrá solicitar el cambio de uno o más de los profesionales asignados, si a su juicio exclusivo no reúne las competencias técnicas para las prestaciones que debe ejecutar.
- Con el propósito de certificar la instalación e implementación de los productos y elementos utilizados en la solución, el oferente deberá considerar la participación de los fabricantes de la tecnología propuesta o un partner certificado en las distintas fases del proyecto.

6.2. Verificación de la instalación, correcciones y ajustes.

La SUPERINTENDENCIA podrá realizar una auditoría sobre toda o parte de la plataforma instalada por el proveedor. Para eso podrá contar con el apoyo del fabricante o con un representante directo de éste. En el caso que se identifiquen elementos mal diseñados, configurados o mal implementados, la corrección y/o ajustes de las desviaciones deberá ser cubierta por el adjudicatario.

**ANEXO N° 1-A
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA NATURAL

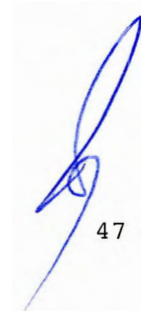
NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA NACIONAL DE IDENTIDAD	
PROFESIÓN	
DOMICILIO	CALLE: N°: COMUNA: CIUDAD: REGIÓN:
TELÉFONO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO	

B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE PARA EL PROCESO DE LICITACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
TELÉFONO	CELULAR: FIJO:
CORREO ELECTRÓNICO	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y rut de la persona natural proponente)



<p>ANEXO N° 1-B IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA ID 601-25-LQ17 ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD</p>

A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA

TIPO DE PERSONA JURÍDICA (Ltda. S.A., E.I.R.L., Cía. Ltda.)	
RAZÓN SOCIAL	
GIRO	
RUT	
DOMICILIO	CALLE: _____ N°: _____ COMUNA: _____ CIUDAD: _____ REGIÓN: _____
TELÉFONO	CELULAR: _____ FIJO: _____
CORREO ELECTRÓNICO / WEB DE LA EMPRESA SI LO TUVIERA	

NOMBRE COMPLETO REPRESENTANTE LEGAL	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
PROFESIÓN	
CORREO ELECTRÓNICO	
FECHA ESCRITURA PÚBLICA O ACTA DE SESIÓN EN QUE SE OTORGAN LOS PODERES AL REPRESENTANTE.	
N° DE REPERTORIO	
NOMBRE NOTARIO	
N° NOTARÍA Y COMUNA	

(NOTA: si son dos o más los representantes legales, se deberá indicar los datos de cada uno de ellos conforme a lo señalado en cuadro precedente)

B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE PARA EL PROCESO DE LICITACIÓN

NOMBRE COMPLETO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	
CARGO	
TELÉFONO	CELULAR: _____ FIJO: _____
CORREO ELECTRÓNICO	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

ANEXO N° 2-A
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA NATURAL
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

El abajo firmante declara haber analizado las Bases de Licitación Pública "**ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**" y las respuestas a las Consultas y Aclaraciones y que, habiendo tomado conocimiento de dichos documentos, ha realizado la oferta en conformidad con los mismos.

Declara asimismo, conocer, aceptar y estar conforme con dichas Bases y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas, señalando que, en caso de serle adjudicada la licitación, ante una eventual discrepancia entre la oferta y las bases y sus aclaraciones complementarias, prevalecerán éstas últimas, las que serán íntegramente respetadas.

Declara también, que no reviste la calidad de funcionario directivo de la Superintendencia de Salud y no tiene vínculo de parentesco con alguno de ellos, de aquéllos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Declara también que no se encuentra en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 19.886, sobre Compras y Contratación Pública, especialmente en lo que se refiere a no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.

Fecha: _____

.....



ANEXO N° 2-B
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA JURÍDICA
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD

(Firma, nombre y rut de la persona natural proponente)

El(Los) abajo firmante(s) declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación **"ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"** y las respuestas a las Consultas y Aclaraciones y que, habiendo tomado conocimiento de dichos documentos, la empresa representada ha realizado la oferta en conformidad con los mismos.

Se declara, asimismo, conocer, aceptar y estar conforme con dichas Bases y con todas las condiciones y exigencias en ellas establecidas, señalando que sea adjudicada la licitación a la empresa representada, ante una eventual discrepancia entre nuestra oferta y las Bases y sus aclaraciones complementarias, prevalecerán estas últimas, las que serán íntegramente respetadas.

Se declara también que:

- No existen, entre los socios de la empresa, personas que sean funcionarios directivos de la Superintendencia o que sean personas ligadas a ellas por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- La empresa representada no es una sociedad de personas de las que aquéllos (funcionarios directivos de la Superintendencia) o éstas (personas ligadas a tales funcionarios por vínculos de parentescos) formen parte, ni una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada, en que las personas mencionadas sean accionistas, ni una sociedad anónima abierta, en que las referidas personas sean dueñas de acciones que representen más del 10% del capital.
- El(Los) abajo firmante(s) no detenta(n) la calidad de gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas.
- El(Los) abajo firmante(s) no se encuentra(n) en ninguno de los casos establecidos en el artículo 4 de la Ley N°19.886, sobre Compras y Contratación Pública, especialmente en lo que se refiere a no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta.
- No ha sido sancionada, la persona jurídica representada, a la pena de prohibición temporal o perpetua de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 8 y 10 de la Ley N°20.393.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del representante legal)

(NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar)

**ANEXO N° 3
TIEMPOS DE RESPUESTA SOPORTE TÉCNICO
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, _____ (nombre oferente persona natural o persona jurídica) declaro que la información inscrita en este anexo es fidedigna.

Requerimiento	Tiempo (en minutos)
Tiempo de respuesta en realizar el contacto (telefónico o remoto) una vez recibido el ticket (reclamo).	
Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia técnica presencial en Santiago.	
Tiempo de demora en llegar a prestar la asistencia técnica presencial en regiones.	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.



**ANEXO N° 4
TIEMPO DE REEMPLAZO DE PARTES Y PIEZAS
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, _____ (nombre oferente persona natural o persona jurídica) declaro que la información inscrita en este anexo es fidedigna.

Requerimiento	Tiempo (en días hábiles)
Tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago desde la entrega del diagnóstico.	
Tiempo de reemplazo de partes y piezas en regiones desde la entrega del diagnóstico.	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.

ANEXO N° 5
MODIFICACIONES ADICIONALES A LA CONFIGURACIÓN DE LA PLATAFORMA DE TELEFONÍA IP
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Yo, _____ (nombre oferente persona natural o persona jurídica) declaro que la información inscrita en este anexo es fidedigna.

Requerimiento	Cantidad
Modificaciones adicionales a la configuración de la plataforma de telefonía IP.	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.



**ANEXO N° 6
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, (nombre oferente persona natural o persona jurídica) _____ declaro que la información que adjunto en este Anexo N° 6, es fidedigna y puede ser comprobada a través de consultas a los clientes que indico. El oferente debe indicar la experiencia, tanto de la empresa como del jefe de proyecto que proponga para prestar el servicio.

Para acreditar la experiencia debe adjuntar:

- Para acreditar la experiencia del jefe de proyecto que se propone, el oferente debe adjuntar el currículum vitae del profesional y cartas de recomendación de clientes de proyectos similares en los que ha participado, extendida y firmada por el respectivo mandante.
- Certificado de calidad del servicio, extendido y firmado por el respectivo mandante de proyectos similares implementados satisfactoriamente, ya sea ejecutados o en ejecución durante el período 2012 a la fecha, tanto para el sector público como para el privado.

Requerimiento	Cantidad
Experiencia del jefe de proyecto	Cantidad de proyectos: _____
Experiencia de la empresa	Cantidad de proyectos: _____

Se adjunta **formulario de evaluación calidad del servicio prestado**.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.

FORMULARIO EVALUACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO – PARA PRESENTAR EN OFERTA LICITACIÓN 601-25-LQ17

NOMBRE DEL FIRMANTE _____, cargo e institución _____, evidencio que NOMBRE EMPRESA REFERENCIADA, RUT 00.000.000-0, prestó/presta los servicios telefonía IP, para las instalaciones ubicadas en dirección de prestación _____.

El servicio de telefonía IP tuvo/tiene una duración de XX meses/años, teniendo como fecha de inicio el XX/XX/XXX y de término el XX/XX/XXX.

El servicio prestado/que se presta lo califico como:

Calificación	Marcar con una X
SATISFACTORIA	
REGULAR	
MALA	

Nombre y firma del informante

Santiago, xx de xxxxxxxx de 2017.

NOTA: imprimir este formulario para ser llenado por cada uno de los clientes.

**ANEXO N° 7
TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo, _____ (nombre oferente persona natural o persona jurídica) declaro que la información que adjunto en este Anexo, es fidedigna.

El oferente debe indicar la cantidad de días para realizar todas las actividades propias de la implementación, las que se detallan en las bases técnicas de la presente licitación.

Requerimiento	Días corridos
Tiempo de ejecución de la etapa de implementación.	

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.

**ANEXO N° 8
OFERTA TÉCNICA
ID 601-25-LQ17
ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

El oferente debe indicar en este Anexo N° 8, su oferta técnica considerando los siguientes puntos:

- a) Diseño de la solución.
- b) Restricciones del diseño.
- c) Escalabilidad del diseño.
- d) Descripción técnica del equipamiento y software propuesto con su respectiva fundamentación técnica.
- e) Procedimientos de soporte técnico (considerando tiempos de respuestas), mantención preventiva de la plataforma (actualizaciones tecnológicas de los servicios y equipamiento según indique el fabricante) y reemplazo de equipamiento (partes y piezas).
- f) Cronograma de actividades en donde se detalle el tiempo de implementación.
- g) Plan de capacitación.

Fecha: _____

.....
(Firma, nombre y Rut del proponente/representante legal)

NOTA: Si son dos o más los representantes legales todos ellos deberán firmar.



2º LLÁMASE a licitación pública para los efectos de contratar el **"ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD"**, ID 601-25-LQ17, en conformidad a las Bases Administrativas y Técnicas, y sus Anexos, que se aprueban en este acto.

3º DESIGNÁNSE los siguientes funcionarios para integrar la Comisión de Evaluación de las Ofertas de la licitación pública, identificada en el considerando primero de la presente resolución, para **ARRIENDO DE EQUIPOS Y SERVICIO DE TELEFONÍA IP PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD**, según se indican en el siguiente cuadro:

CARGO	DEPARTAMENTO	
COORDINADOR DE GESTIÓN	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CONSUELO GUTIÉRREZ PÉREZ
PROFESIONAL SUBDEPTO. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	PABLO CATALÁN BLANCO
ANALISTA DE ADQUISICIONES	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	MARCELA URRUTIA TOLEDO
PROFESIONAL DE FINANZAS Y CONTABILIDAD	DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GUILLERMO NÚÑEZ RIVEROS

4º PUBLÍQUESE el presente llamado a licitación pública e infórmese de este procedimiento de contratación a través del Sistema de Información, portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.886 y su Reglamento.

5º DÉJASE constancia que la contratación a que se refiere la presente licitación pública, que será imputada al presupuesto vigente, tiene un costo total inferior a los límites que establece el artículo 9 de la resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, de acuerdo a lo informado por la Unidad Técnica a cargo del requerimiento, por lo que no procede someter el presente acto administrativo al trámite previo de toma de razón.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN www.mercadopublico.cl.



SEBASTIÁN PAVLOVIC JELDRES
SUPERINTENDENTE DE SALUD

DISTRIBUCIÓN:

- Depto. Administración y Finanzas
- Unidad de Adquisiciones
- Oficina de Partes
- Archivo
- JIRA RAC58