

**APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA, SUS ANEXOS Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE "ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER", ID 601-5-LR20.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 726**

**Santiago, 02 OCT 2020**

**VISTO:** lo dispuesto en la Ley N° 21.192 que aprobó el presupuesto del Sector Público para el año 2020; en el artículo 109 y demás normas pertinentes del 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 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones posteriores; las Resoluciones N° 7 y 8, ambas de 2019, de la Contraloría General de la República; y el Decreto Afecto N°58, de 31 de diciembre de 2019, del Ministerio de Salud, que nombra a persona que indica como Superintendente de Salud.

### **CONSIDERANDO**

**1°** Que la Superintendencia de Salud requiere contratar el **SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER**, de acuerdo a lo manifestado por el Subdepto. de Tecnologías de la Información, a través de la solicitud de compra N° 527, del 28 de septiembre de 2020.

**2°** Que, al momento de su búsqueda en el Catálogo Electrónico de Convenio Marco de la Plataforma de la Dirección de Compras y Contratación Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), se constató que los servicios indicados en el considerando precedente no se encontraban disponibles, según certificado de fecha 25 de septiembre del 2020, emitido por la Unidad de Adquisiciones.

**3°** Que, en consecuencia y en mérito de lo expuesto resulta necesario para la contratación requerida, convocar a un proceso de Licitación Pública, debiendo ésta regularse por sus correspondientes Bases de Licitación aprobadas mediante la dictación de la respectiva Resolución administrativa.



4° Que el proceso de Licitación Pública que se regula por las presentes Bases, según las estimaciones presupuestarias, supera el monto de 5.000 UTM, como monto total del contrato.

5° Que, en atención a lo anteriormente expuesto, y en cumplimiento a lo señalado en el artículo N° 13 ter del Decreto Supremo N° 250, del 2004, del Ministerio de Hacienda, esta Superintendencia levantó un proceso de cotizaciones para la obtención de información respecto al servicio a licitar, el cual fue publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) bajo los ID 601-29-CT20, 601-30-CT20 y 601-31-CT20, respectivamente.

6° 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, Bases Técnicas y los Anexos, que regirán la Licitación Pública para la contratación del **SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER**, y cuyo texto es el siguiente:

#### BASES ADMINISTRATIVAS

ID 601-5-LR20

**"SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER"**

#### 1. **OBJETIVO GENERAL DE LA LICITACIÓN**

La Superintendencia de Salud, en adelante e indistintamente la "**Superintendencia**", convoca 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 **SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER**, por un período de 36 meses.

Se hace presente que la forma de la presente Licitación Pública corresponde a aquellas contrataciones superiores a 5.000 UTM.

El **presupuesto máximo** para la contratación del servicio que se licita, **asciende a la suma total de \$666.513.000.- (seiscientos sesenta y seis millones quinientos trece mil pesos) impuestos incluidos, por los 36 meses de la contratación.**

Sin perjuicio de lo que se expondrá, la Superintendencia se reserva el derecho a revocar o dejar sin efecto el presente llamado a Licitación Pública hasta antes del vencimiento del plazo de presentación de ofertas, por circunstancias de fuerza mayor, caso fortuito o intereses del Servicio, mediante resolución fundada dictada al efecto.

Todo lo anterior con arreglo a las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos y 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**

<b>Fecha de Publicación</b>	A más tardar el día hábil siguiente desde la total tramitación de la resolución que aprueba la convocatoria a Licitación Pública.
<b>Fecha Inicio de Preguntas</b>	El <b>mismo día</b> de la publicación de la convocatoria realizada en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
<b>Fecha Final de Preguntas</b>	Hasta las 17:00 horas del día 10, contado desde el día de la publicación de la convocatoria en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
<b>Fecha de Publicación de Respuestas</b>	El día 15 contado desde el día de la publicación de la convocatoria en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , 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 <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> en el ID de la presente licitación.
<b>Fecha de Cierre Recepción de Ofertas</b>	A las 15:00 horas del día 30, contado desde el siguiente día de la publicación de la convocatoria en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
<b>Entrega garantía de Seriedad de la Oferta</b>	Si es un documento físico, su entrega será hasta las 14:00 horas del día de cierre de recepción de ofertas en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> . Esta deberá ser entregada en la 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. Si el documento es electrónico, deberá ser adjuntado en la oferta del proveedor.
<b>Fecha de Acto de Apertura Electrónica de las Ofertas.</b>	El día hábil siguiente al cierre de la convocatoria en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> , a las 09:00 horas.
<b>Plazo estimado de Evaluación</b>	15 días contados desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
<b>Fecha estimada de adjudicación</b>	Hasta el día 25 desde el día de la apertura electrónica de las ofertas.
<b>Entrega garantía Fiel Cumplimiento del Contrato</b>	Hasta el día 10 hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación de la convocatoria a licitación en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .
<b>Suscripción del Contrato</b>	Hasta el día 30 contado desde la fecha de publicación de la adjudicación en el portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> .

Salvo que se señale lo contrario, los plazos de días establecidos en el presente Calendario de la Licitación son de **días corridos**. En el evento que alguno de los plazos ya señalados, venciera en día inhábil, se entenderá automáticamente prorrogado para el día hábil siguiente. Para estos efectos, se define por día inhábil los días sábado, domingo 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 correspondiente, la presente Licitación Pública se registrará por los documentos que a continuación se detallan. Al respecto, cabe precisar que, en caso de alguna eventual discrepancia entre ellos, el orden de precedencia será el siguiente:

- a. Las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos, consultas y respuestas, modificaciones y/o aclaraciones.
- 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 Pública, 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 Pública, todos los plazos establecidos en estas Bases y posteriormente en el contrato que se suscriba al efecto por las partes, serán de **DÍAS CORRIDOS**, salvo que expresamente se indique que éstos sean computados en días hábiles. No obstante, si un plazo cumpliera con su vencimiento en día sábado, domingo o festivo se entenderá que éste vence al día hábil siguiente.

En caso de indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública o ChileCompra, los plazos contemplados en el Calendario de la Licitación 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](http://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 el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), sin indicar el autor de las preguntas, dentro de los plazos señalados en el Calendario de la Licitación.

#### **b. Modificación a las Bases**

La Superintendencia podrá modificar las Bases de la presente licitación 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, y hasta antes del vencimiento del plazo para presentar ofertas.

Las modificaciones que se realicen de acuerdo a lo señalado precedentemente, serán informadas a través del sitio Web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), pasando a formar parte integral de las bases y 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 ya indicado.

## **7. SERVICIO REQUERIDO**

El presente proceso de Licitación Pública considera la siguiente línea de compra para la contratación del servicio requerido:

<b>LÍNEA DE COMPRA</b>
<b>PRECIO MENSUAL PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONIA IP Y CALL CENTER.</b>

<b>LÍNEAS DE COMPRA CRECIMIENTO</b>
<b>PRECIO UNITARIO MENSUAL PLAN O PAQUETE 10.000 MINUTOS SLM.</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 1 INCLUYE LICENCIAMIENTO.</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 2 INCLUYE LICENCIAMIENTO.</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO EQUIPO TELEFÓNICO TIPO 3 INCLUYE LICENCIAMIENTO.</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO ACCESS POINT</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO SWITCH POE RACK PISOS SANTIAGO</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO LICENCIA SOFTWARE EMULACIÓN TELÉFONO IP ACTIVA (SOFTPHONE) INCLUYE CINTILLO AUDÍFONO CON MICRÓFONO.</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO LICENCIA CANAL DE ACCESO IVR</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO LICENCIA CANAL DE ACCESO OMNICANALIDAD</b>
<b>PRECIO TOTAL UNITARIO TELÉFONO SATELITAL</b>
<b>PRECIO UNITARIO ANUAL PLAN PREPAGO 300 MINUTOS PARA TELÉFONO SATELITAL</b>

## **8. OFERENTES**

Podrán participar en la presente Licitación Pública 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 estas Bases de Licitación Pública.

Quedarán excluidos de participar 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 Pública, se entiende que los oferentes conocen y aceptan las condiciones de las presentes Bases de Licitación Pública.

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 de cierre de recepción de las mismas. Si la oferta no señalara expresamente una vigencia menor al mínimo exigido, se entenderá que ésta tiene una validez de 90 días.

La oferta cuyo período de vigencia sea menor al requerido, será rechazada por no ajustarse a las Bases de Licitación.

Los oferentes deberán presentar sus ofertas a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) 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, Excel o PDF, según corresponda.

En caso que un oferente quisiera complementar su información, podrá hacerlo en archivos adicionales, en formato digital.

No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas Bases. Asimismo, no se considerarán aquellas ofertas que no se encuentren amparadas por la Boleta de Seriedad de la Oferta.

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 de estas Bases.

Si en forma posterior al acto de apertura, se comprueba la falta de presentación de los antecedentes señalados en el punto anterior, se seguirá lo establecido en el punto 15



de las presentes Bases Licitatorias, denominado "**De los Errores u Omisiones Formales o Falta de Antecedentes durante la Evaluación**", sin perjuicio de la procedencia de declarar la inadmisibilidad de la oferta, de acuerdo a lo preceptuado por el artículo 9 de la Ley N°19.886, tratándose de aquellos documentos esenciales para la presente Licitación Pública.

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 anexos requeridos. Para ello se debe verificar el posterior despliegue automático del "*Comprobante de Envío de Oferta*" que dicho Sistema entrega, el cual puede ser impreso por el proponente para su resguardo.

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

#### **9.2. Antecedentes Administrativos**

- **Anexo 1-A o 1-B:** Identificación del oferente, según se trate de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- **Anexo 2-A o 2-B:** Declaración Jurada Simple, según se trate de una persona natural o de una persona jurídica, respectivamente.
- **Anexo N° 9:** Condiciones inclusivas

#### **9.3. Oferta Técnica**

- **Anexo N° 3,** Tiempos de respuesta soporte técnico.
- **Anexo N° 4,** Tiempo de reemplazo de partes y piezas de los equipos.
- **Anexo N° 5,** Experiencia del oferente.
- **Anexo N° 6,** Formulario evaluación calidad del servicio.
- **Anexo N° 7,** Tiempo de Implementación.
- **Anexo N° 8,** Oferta Técnica.

#### **9.4. Oferta Económica**

Por su parte, la oferta económica deberá ingresarse en la ficha electrónica del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), **indicando el Valor Neto (sin impuestos) para cada una de las 10 líneas de compra y en peso chileno.** Además, deberá completarse el **anexo N° 10** de manera íntegra

**Solo se considerará válida aquella oferta que contemple la totalidad de las líneas de compra y servicios solicitados.**

La oferta deberá indicar si está afecta a algún tipo de impuestos, de no hacerlo, se entenderá, dada la naturaleza del servicio, que está **EXENTA** de impuestos.



**10.- UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES**

En el caso que dos o más proveedores se unan para efectos de participar en el presente proceso de licitación pública, deberán establecer en el documento que formaliza la unión, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Superintendencia y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

Por tratarse de una licitación superior a 1.000 U.T.M., y sin perjuicio del resto de las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables, la Unión se deberá materializar a través de escritura pública, como documento para contratar, sin que sea necesario constituir una sociedad.

En dicho documento se deberá establecer, como mínimo, lo siguiente:

- Identificación de todos sus integrantes, los que se deben encontrar, al momento de contratar, inscritos en el Registro de Proveedores;
- Declaración de la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la entidad;
- Nombramiento de un apoderado o representante común con poderes suficientes para ofertar, subsanar solicitudes de aclaración, firmar contratos, actuar como supervisor del contrato, facturar, entregar informes y renovar garantías;
- Determinar la duración de la unión, la que NO podrá ser inferior al tiempo que durará la ejecución del contrato.

Además de ello, deberán adjuntar los siguientes documentos: copia de cédula de identidad de apoderado común, identificación de cada uno de participantes o asociados en la unión temporal, indicando a lo menos el nombre y el RUT o cédula de identidad según corresponda. En el caso de las personas jurídicas, se deberán adjuntar certificado de vigencia de las mismas.

Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o si se desiste de su participación en el respectivo proceso.

**11. 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 N°60.819.000-7, por un monto de **\$5.000.000.- (cinco millones de pesos) con una vigencia mínima de 90 días corridos a contar de la fecha de cierre de recepción de ofertas.**

En caso que un proponente presente más de una oferta, bastará con la presentación de una sola garantía de seriedad para caucionar todas las propuestas.

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. La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable, y deberá ser adjuntada en la oferta de cada proponente.



El documento otorgado físicamente deberá ser entregado en la Oficina de Partes de la Superintendencia, ubicada en Av. Libertador Bernardo O'Higgins N°1449, Edificio Santiago Downtown II, comuna y ciudad de Santiago.

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 para la suscripción del referido contrato de acuerdo con las presentes bases de licitación; si retira la oferta presentada después de la fecha de cierre de presentación de las ofertas; y 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 presentes bases, facultará a la Superintendencia a materializar el cobro de dicha garantía.

La garantía deberá indicar en su texto la siguiente glosa: **"Para garantizar seriedad de oferta en la licitación pública ID 601-5-LR20, "ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES"** para el caso de presentar Vale Vista u otro documento que no permita dejar estampada la glosa, se permitirá y aceptará que ésta quede escrita de forma manuscrita, al reverso del documento.

La falta o constitución errónea de esta garantía facultará a la Superintendencia para eliminar del proceso de selección al proponente infractor.

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

- a. 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.
- b. Respecto de aquellos oferentes 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.
- c. Respecto del adjudicatario, le será devuelta contra presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

La Superintendencia informará a los oferentes la disponibilidad de retiro del documento, y para efectuarlo, y en caso de que proceda, quien lo realice deberá acompañar un poder simple emanado del representante legal del oferente, con RUT y timbre de la empresa, autorizando expresamente el retiro.

## **12.- 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 electrónica, sólo una vez abiertas electrónicamente podrán ser revisadas por la Superintendencia. Con posterioridad al cierre de la publicación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), no se aceptarán nuevas propuestas, no se podrán retirar las presentadas y no se admitirán modificaciones que tiendan a alterar su contenido.



**13.- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

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 de Licitación Pública.

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 de Licitación Pública.

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

**13.1.- Comisión Evaluadora**

La apertura, análisis y evaluación de todas las ofertas que se realicen en el presente proceso licitatorio, estarán a cargo de una Comisión Evaluadora, designada para estos efectos mediante el acto administrativo respectivo que apruebe las Bases de Licitación Pública, integrada por las jefaturas y/o profesionales que ellas designasen para tal efecto, o por quienes se encuentren subrogando el cargo al momento de la evaluación:

CARGO	DEPARTAMENTO
JEFE SUBDEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
JEFA SUBDEPTO. ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
PROFESIONAL SUBDEPTO. DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Se deja expresamente señalado que, mientras ejerzan sus funciones, los integrantes de la Comisión Evaluadora son sujetos pasivos, de forma temporal y transitoria, 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:

1. Verificar la admisibilidad de las ofertas en conformidad a las condiciones previstas en las Bases de Licitación.
2. Realizar el proceso de análisis, estudio y evaluación de las ofertas y antecedentes, considerando en su análisis todos los antecedentes exigidos a los oferentes, ya sean de carácter técnico, legal y/o económico.
3. 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:

- a) Los criterios y ponderaciones utilizados en la evaluación de las ofertas.



- b) Las ofertas que deban declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
- c) La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la Comisión Evaluadora estime que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Superintendencia.
- d) 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.
- e) La proposición de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión final.

**13.2.- Criterios de Evaluación**

Para la proposición de adjudicación de la presente Licitación Pública, 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:

<b>Criterios / Subcriterios de Evaluación</b>	<b>Puntaje Máximo</b>	<b>Ponderación</b>
<b>1. Oferta Económica.</b>		<b>55%</b>
1.1 Precio mensual plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center.	100	35%
1.2 Precio líneas de crecimiento futuro.	100	20%
<b>2. Oferta Técnica.</b>		<b>43%</b>
<b>2.1 Soporte Técnico.</b>		<b>18%</b>
2.1.1 Tiempo de respuesta soporte técnico primer contacto telefónico o remoto.	100	8%
2.1.2 Asistencia soporte técnico presencial en Santiago.	100	3%
2.1.3 Asistencia soporte técnico presencial en Regiones.	100	3%
2.1.4 Tiempo de reemplazo partes y piezas de los equipos.	100	4%
<b>2.2 Implementación del proyecto.</b>		<b>25%</b>
2.2.1 Experiencia del jefe de proyecto en implementaciones similares.	100	2%
2.2.2 Experiencia del proveedor en proyectos similares.	100	3%
2.2.3 Tiempo de implementación.	100	20%
<b>3. Cumplimiento de Requisitos Formales.</b>	100	<b>1%</b>
<b>4. Condiciones inclusivas.</b>	100	<b>1%</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



La escala de puntajes que se aplicará para cada criterio de evaluación, considera como puntaje máximo 100 (cien) puntos y como mínimo 0 (cero) puntos. Luego se aplicará el porcentaje que se define para cada criterio, para obtener el puntaje ponderado.

Para calcular el puntaje final de cada oferta, se aplicará la siguiente fórmula:

**FÓRMULA PUNTAJE FINAL: Puntaje ponderado Oferta Económica + Puntaje ponderado Oferta Técnica + Puntaje ponderado Condiciones Inclusivas + Puntaje ponderado Requisitos Formales**

**13.2.1.- 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](http://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 plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center.	35%
Precio líneas de crecimiento futuro.	20%

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:

**13.2.1.1.- Evaluación subcriterio precio mensual arriendo plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center (35%)**

Se asignará puntaje máximo (100 puntos) a aquel proponente que oferte el menor precio de servicio mensual de plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center, 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.

Fórmula de cálculo para la línea de compra imprescindible:

$$\left( \frac{\text{Precio total mínimo ofertado servicio mensual de arriendo plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center}}{\text{Precio total en análisis del arriendo plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center}} \times 100 \right) \times 35\%$$

**13.2.1.2.-Evaluación subcriterio precio líneas de crecimiento futuro (20%)**

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:

Ítem	Crecimiento futuro	Ponderación
A	Precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM.	3%
B	Precio total unitario equipo telefónico tipo 1 incluye licenciamiento.	3%
C	Precio total unitario equipo telefónico tipo 2 incluye licenciamiento.	2%
D	Precio total unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento.	1%
E	Precio total unitario access point.	1%
F	Precio total unitario switch POE rack pisos Santiago.	2%
G	Precio total unitario licencia software emulación Teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono.	2%
H	Precio total unitario licencia canal de acceso IVR.	2%
I	Precio total unitario licencia canal de acceso omnicanalidad.	2%
J	Precio total unitario teléfono satelital	1%
K	Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital.	1%

Fórmulas de cálculo para las líneas de compra de crecimiento:

A. Precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM (3%).

$$\frac{\text{Menor "Precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM"}}{\text{Precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM de la oferta evaluada}} \times 100$$

**Puntaje ponderado precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM** = puntaje obtenido x 3%

B. Precio total unitario equipo telefónico tipo 1 incluye licenciamiento (3%).

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

**Puntaje ponderado precio unitario equipo telefónico tipo 1 incluye licenciamiento** = puntaje obtenido x 3%

C. Precio total unitario equipo telefónico tipo 2 incluye licenciamiento (2%).

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



**Puntaje ponderado precio unitario equipo telefónico tipo 2 incluye licenciamiento** = puntaje obtenido x 2%

D. Precio total unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento (1%).

Menor "Precio total unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento"	X 100
-----	
Precio total unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento** = puntaje obtenido x 1%

E. Precio total unitario access point (1%).

Menor "Precio total unitario access point"	X 100
-----	
Precio total unitario access point de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio unitario access point** = puntaje obtenido x 1%

F. Precio total unitario switch POE rack pisos Santiago (2%).

Menor "Precio total unitario switch POE rack pisos Santiago"	X 100
-----	
Precio total unitario switch POE rack pisos Santiago de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio unitario switch POE rack pisos Santiago** = puntaje obtenido x 2%

G. Precio total unitario licencia software emulación Teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono (2%).

Menor "Precio total unitario licencia software emulación Teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono"	X 100
-----	
Precio total unitario licencia software emulación Teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio total unitario licencia software emulación Teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono** = puntaje obtenido x 2%

H. Precio total unitario licencia canal de acceso IVR (2%).

Menor "Precio total unitario licencia canal de acceso IVR"	X 100
-----	
Precio total unitario licencia canal de acceso IVR de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio unitario licencia canal de acceso IVR** = puntaje obtenido x 2%



I. Precio total unitario licencia canal de acceso omnicanalidad (2%).

Menor "Precio total unitario licencia canal de acceso omnicanalidad"	----- X 100
Precio total unitario licencia canal de acceso omnicanalidad de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado precio** unitario licencia canal de acceso omnicanalidad = puntaje obtenido x 2%

J. Precio total unitario teléfono satelital (1%).

Menor "Precio total unitario teléfono satelital"	----- X 100
Precio total unitario teléfono satelital de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado** Precio total unitario teléfono satelital = puntaje obtenido x 1%

K. Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital (1%).

Menor "Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital"	----- X 100
Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital de la oferta evaluada	

**Puntaje ponderado** Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital = puntaje obtenido x 1%

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

**Puntaje Ponderado Subcriterio Precio Crecimiento Futuro = sumatoria de todos los subfactores que componen la línea de compra "precio crecimiento futuro"**

### 13.2.1.3.- 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 mensual arriendo plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center + Puntaje ponderado precio crecimiento futuro***

### 13.2.2.- Evaluación Oferta Técnica (43%)

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

Descripción	Puntaje máximo	Ponderación subcriterio
<b>a.- Soporte Técnico</b>		<b>18%</b>
a.1.- Tiempo de respuesta soporte técnico primer contacto telefónico o remoto.	100	8%



a.2.- Asistencia soporte técnico presencial en Santiago.	100	3%
a.3.- Asistencia soporte técnico presencial en Regiones.	100	3%
a.4.- Tiempo de reemplazo partes y piezas.	100	4%
<b>b.- Implementación del proyecto</b>		<b>25%</b>
b.1.- Experiencia del jefe de proyecto en implementaciones similares.	100	2%
b.2.- Experiencia del proveedor en proyectos similares.	100	3%
b.3.- Tiempo de implementación.	100	20%

### 13.2.2.1.- Soporte técnico (18%)

El subcriterio soporte técnico se evaluará en función de cuatro parámetros, el tiempo de respuesta en realizar el primer contacto (telefónico o remoto), Asistencia soporte técnico presencial en Santiago, Asistencia soporte técnico presencial en Regiones, y el tiempo de reemplazo partes y piezas.

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:

#### 13.2.2.1.1.- Evaluación tiempo de respuesta soporte técnico primer contacto telefónico o remoto (8%).

Tiempo que el proveedor demora en dar respuesta ante una falla informada.

Tiempo de respuesta	Puntaje
Menos de 30 minutos desde comunicada la falla al proveedor	100
Entre 30 y 40 minutos desde comunicada la falla al proveedor	70
Entre 41 y 50 minutos desde comunicada la falla al proveedor	30
Entre 51 y 60 minutos desde comunicada la falla al proveedor	0

La oferta que considere un tiempo de respuesta por "**sobre los 60 minutos**", **atendido lo indicado en las Bases Técnicas, será declarada inadmisibles.**

El tiempo se considerará a partir de la notificación que la Superintendencia realice al proveedor mediante correo electrónico, o a través de la plataforma que el proveedor disponga para tal efecto, en la que se indicará claramente cuál es la falla que se observa.

Para que la respuesta sea válida, deberá asignar un número de ticket a la incidencia para dejar registro y control.

La forma de obtención de puntaje, será de acuerdo a lo siguiente:

$\text{Puntaje asistencia soporte primer contacto} = \text{puntaje obtenido} \times 8\%$
--

#### 13.2.2.1.2.- Evaluación asistencia soporte técnico presencial en Santiago (3%).

Tiempo que el proveedor demora en llegar a prestar la asistencia técnica **presencial en Santiago:**



<b>Tiempo en llegar a prestar asistencia técnica presencial en Santiago</b>	<b>Puntaje</b>
Menos de 90 minutos desde realizada la solicitud	100
Entre 90 y 100 minutos desde realizada la solicitud	70
Entre 101 y 110 minutos desde realizada la solicitud	30
Entre 111 y 120 minutos desde realizada la solicitud	0

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 inadmisibles.

Luego del primer contacto, si el proveedor señala que el problema o falla reportada debe ser solucionada en terreno, el tiempo será computado desde la notificación, o también será computado desde que la contraparte técnica de la Superintendencia solicite asistencia técnica presencial, mediante correo electrónico, o por medio de la plataforma que el proveedor disponga para estos efectos.

La forma de obtención de puntaje, será de acuerdo a lo siguiente:

Puntaje asistencia soporte técnico presencial el Santiago= puntaje obtenido x 3%
--

**13.2.2.1.3.- Tiempo asistencia soporte técnico presencial en Regiones (3%).**

Tiempo que demora en llegar a prestar la asistencia técnica **presencial en regiones**:

<b>Tiempo en llegar a prestar asistencia técnica presencial en regiones</b>	<b>Puntaje</b>
Menos de 120 minutos desde realizada la solicitud	100
Entre 120 y 140 minutos desde realizada la solicitud	70
Entre 141 y 160 minutos desde realizada la solicitud	30
Entre 161 y 180 minutos desde realizada la solicitud	0

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 inadmisibles.

Luego del primer contacto, si el proveedor señala que el problema o falla reportada debe ser solucionada en terreno, el tiempo será computado desde la notificación, o también será computado desde que la contraparte técnica de la Superintendencia solicite asistencia técnica presencial, mediante correo electrónico, o por medio de la plataforma que el proveedor disponga para estos efectos.

La forma de obtención de puntaje, será de acuerdo a lo siguiente:

Puntaje asistencia soporte técnico presencial el Regiones= puntaje obtenido x 3%
--

**13.2.2.1.4.- Evaluación tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas (4%)**

El subcriterio tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas, se evaluará en base a la cantidad de días hábiles que demore el proveedor en reemplazar una parte o pieza defectuosa, tanto en Santiago como en Regiones.



El puntaje será calculado en función del promedio que resulte de los puntajes obtenidos para el tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas para Santiago y regiones, de acuerdo a las tablas de asignación de puntaje que se detallan a continuación.

Para este evaluar este criterio, el oferente deberá informar sus tiempos de reemplazo de equipos, partes y piezas en el "**Anexo N° 4**".

a) Evaluación tiempo de reemplazo de partes y piezas en Santiago:

<b>Tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas de en Santiago</b>	<b>Puntaje</b>
1 día hábil desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	100
2 días hábiles desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	70
3 días hábiles desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	0

La oferta que considere un tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas en Santiago por "**sobre los 3 días hábiles**", **atendido lo indicado en las Bases Técnicas, será declarada inadmisibile.**

b) Evaluación tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas en regiones:

<b>Tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas en regiones</b>	<b>Puntaje</b>
1 día hábil desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	100
2 días hábiles desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	70
3 días hábiles desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	30
4 días hábiles desde que el proveedor entrega el diagnóstico (hoja de atención).	0

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

El puntaje ponderado de este sub criterio se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

Se deja expresa constancia que debe entenderse como día hábil, para efectos de este criterio de evaluación, los días lunes a viernes (se excluyen feriados) en los siguientes horarios:

- Santiago desde las 9:00 am hasta las 19:00 pm.
- Regiones desde las 9:00 am hasta las 17:00 pm.



**13.2.2.1.5.- Fórmula de cálculo del puntaje criterio Soporte Técnico.**

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

***Puntaje Soporte Técnico = puntaje ponderado tiempo de respuesta soporte técnico primer contacto telefónico o remoto + puntaje ponderado asistencia soporte técnico presencial en Santiago + puntaje ponderado asistencia soporte técnico presencial en Regiones + puntaje ponderado tiempo de reemplazo partes y piezas***

**13.2.2.2. Evaluación implementación del proyecto (25%).**

El subcriterio implementación del proyecto se evaluará en función de tres parámetros, experiencia del jefe de proyecto en implementaciones similares, experiencia del proveedor en proyectos similares y tiempo de implementación.

Para acreditar la cantidad de proyectos similares que ha implementado satisfactoriamente, el oferente debe adjuntar el o los certificados de calidad del servicio prestado, el cual debe ser extendido y firmado por el respectivo mandante.

En el "Anexo N° 6" debe identificar a él o los clientes cuyo certificado adjunte en la presentación de su oferta, en caso de no presentar clientes, deberá indicarlo en el anexo. Solo será considerado válido aquel proyecto que esté respaldado por su certificado correspondiente.

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

**13.2.2.2.1 Experiencia del jefe de proyecto en implementaciones similares (2%).**

La experiencia del jefe de proyecto que el proveedor asignará para la implementación, se evaluará en función de la cantidad de proyectos similares implementados satisfactoriamente.

El oferente deberá informar la experiencia del jefe de proyecto en "Anexo N° 5 y 6".

El puntaje se asignará en función de lo siguiente:

***Puntaje experiencia = ((Cantidad de proyectos implementados oferta en análisis / Oferente con mayor cantidad de cantidad de proyectos implementados) x 100) x 2%***

**Se asignará puntaje cero, cuando el proponente indique "NO TENGO CLIENTES SATISFECHOS" en el respectivo anexo, o, en caso de no respaldar su declaración de clientes, con los documentos señalados en el anexo correspondiente, aun cuando estos fueran pedidos mediante aclaración de ofertas.**

**13.2.2.2.2.- Evaluación experiencia del proveedor en proyectos similares (3%)**

Se evaluará en función de la cantidad de proyectos similares implementados satisfactoriamente, ya sea ejecutados o en ejecución, desde el período 2010 a la fecha, tanto para el sector público como para el privado, y cuyos montos sean igual o superior a \$150.000.000.- anuales y/o igual o superior a \$12.500.000.- mensuales.



El oferente deberá informar la experiencia del proveedor en "**Anexo N° 5, y respaldarla mediante los certificados señalado en el Anexo N° 6**". La cantidad válida, será aquella que esté respaldada por el Anexo 6, y sea evaluada como "Satisfactoria".

El puntaje se asignará en función de lo siguiente:

***Puntaje experiencia = ((Cantidad de proyectos implementados / Oferente con mayor cantidad de proyectos implementados) x 100) x 3%***

**Se asignará puntaje cero, cuando el proponente indique "NO TENGO CLIENTES SATISFECHOS" en el respectivo anexo, o, en caso de no respaldar su declaración de clientes, con los documentos señalados en el anexo correspondiente, aun cuando estos fueran pedidos mediante aclaración de ofertas.**

**13.2.2.2.3.- Evaluación tiempo de implementación (20%)**

Será evaluado en función de la cantidad de días corridos 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 el tiempo de implementación en el "**Anexo N° 7**".

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

<b>Cantidad de días de implementación</b>	<b>Puntaje</b>
Menos de 50 días corridos	100
Entre 50 y 54 días corridos	70
Entre 55 y 59 días corridos	30
60 días corridos	0

Se deja expresamente indicado que, si el proponente ofrece un tiempo de implementación "**superior a 60 días corridos**", **atendido lo que se indica en las Bases Técnicas, su oferta será declarada inadmisibile.**

El tiempo será contabilizado a partir de la notificación de la **adjudicación** al proveedor respectivo.

El puntaje ponderado de este sub criterio, se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

***Puntaje tiempo de implementación = puntaje obtenido x 20%***

**13.2.2.2.4.- Fórmula de cálculo del puntaje Implementación del Proyecto.**

El puntaje ponderado del ítem "**Implementación del Proyecto**" se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

***Puntaje Implementación del Proyecto = puntaje ponderado experiencia del jefe de proyecto en implementaciones similares + puntaje ponderado experiencia del proveedor en proyectos similares + puntaje ponderado tiempo de implementación***



**13.2.2.3.- Fórmula de cálculo del puntaje de la Oferta Técnica.**

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

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

**13.2.3.- Evaluación "Condiciones Inclusivas" (1%):**

Los oferentes deben informar las condiciones inclusivas que tienen, de acuerdo al detalle solicitado en el **Anexo N° 9, "CONDICIONES INCLUSIVAS"**.

Este criterio se evaluará considerando que el oferente fomente la inclusión laboral, contratando trabajadores con discapacidad, jóvenes o pertenecientes a pueblos originarios, o contar con el certificado empresa mujer (ChileProveedores), de acuerdo a los tramos y puntajes que en cada caso se indican:

Tramos	Puntaje
Cuenta con dos trabajadores en situación de discapacidad, o dos jóvenes o dos trabajadores pertenecientes a pueblos originarios, o un certificado empresa mujer (ChileProveedores)	100
Cuenta con un trabajador en situación de discapacidad, o un joven o un trabajador perteneciente a pueblos originarios.	60
El oferente no tiene contratado trabajadores en situación de discapacidad, jóvenes o trabajadores pertenecientes a pueblos originarios o no informa.	0

Para acreditar la contratación de estos trabajadores, se requerirá acompañar los siguientes documentos:

**Personal en situación de discapacidad:**

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el oferente y el trabajador, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- Documento que acredite la inscripción del trabajador en el Registro Nacional de la Discapacidad, dictamen o certificación de la COMPIN.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar, además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses inmediatamente anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

**Personal joven:**

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio, suscrito directamente entre el oferente y el trabajador, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- Acreditación de ser beneficiario del programa "Subsidio Joven" de SENCE o copia de cédula de identidad para acreditar la edad entre 18 y 25 años.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar, además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses



inmediatamente anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

**Personal perteneciente a pueblos originarios:**

- Copia del contrato de trabajo o prestación de servicio suscritos directamente entre el oferente y el trabajador, vigente al momento de la oferta, según corresponda, de duración no inferior a seis meses.
- Documento que acredite la pertenencia a pueblos originarios, extendido por CONADI.
- Adicionalmente y para el caso de los contratos de duración indefinida, para acreditar su vigencia, deberá acompañar, además de los documentos previamente señalados, copia de planilla de pago de cotizaciones previsionales de cualquiera de los tres meses inmediatamente anteriores a la convocatoria a Licitación Pública, donde conste el nombre del trabajador y su pago; o bien, un certificado extendido por las instituciones que corresponda (previsionales) donde se acredite fehacientemente lo anterior.

**Certificado empresa mujer (ChileProveedores)**

- El proveedor debe remitir el certificado del registro de ChileProveedores, donde se comprueba el certificado de Empresa Mujer.

Si el oferente no adjunta en el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la información solicitada en el **Anexo N° 9**, se le asignará "0" (cero) puntos en este criterio.

El puntaje ponderado se calculará aplicando la siguiente fórmula:

<b><i>Puntaje ponderado condiciones inclusivas = puntaje obtenido x 1%</i></b>
--

**13.2.4.- Evaluación Cumplimiento Requisitos Formales (1%)**

Situación	Puntaje
<p>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.</p> <p>El plazo para presentar dichos antecedente o certificaciones será de 24 horas contadas desde el requerimiento respectivo a través del Sistema de Información.</p> <p>En caso de no presentar la información solicitada, corresponderá asignar el puntaje que se indica en cada criterio, según corresponda cuando no se presenten antecedentes y/o respaldos, además de asignar puntaje 0 (cero) en este criterio.</p>	0
<p>La Superintendencia no requiere antecedentes o certificaciones omitidos en la oferta.</p>	100

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:



***Puntaje cumplimiento requisitos formales = puntaje obtenido x 1%***

### **13.3.- 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**".
- c. Si aún persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Requisitos Formales**".
- d. Si aún persiste un empate entre ofertas, la adjudicación será dirimida comparando los puntajes obtenidos por cada oferente en el criterio de evaluación "**Condiciones Inclusivas**".

### **14.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario del presente proceso de licitación pública se hace responsable de todos los servicios que, en virtud del presente proceso como del contrato respectivo, le correspondan prestar tanto en lo referido a la oportunidad como a su calidad.

Se debe mencionar que es responsable también del proceso de facturación dentro de los plazos que se estipulen y de toda la documentación que debe entregar junto con el documento tributario de cobro del servicio.

### **15.- 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](http://www.mercadopublico.cl) haya comunicado tal hecho al oferente respectivo. La situación descrita será evaluada conforme lo establecido en el punto sobre "**Criterios de Evaluación**" de las Bases de Licitación Pública.

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](http://www.chileproveedores.cl).



**16.- DECLARACIÓN DE INADMISIBILIDAD DE LAS PROPUESTAS O DECLARACIÓN DE DESIERTO DE LA CONVOCATORIA A LICITACIÓN PÚBLICA**

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

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 Pública 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 N° 19.886.

Tanto la declaración de inadmisibilidad de una oferta como la que declara desierta la licitación pública, se realizarán mediante la dictación de una resolución fundada, la que podrá ser impugnada mediante los recursos correspondientes.

**17.- ADJUDICACIÓN**

La adjudicación de la propuesta se efectuará por resolución fundada de la Superintendencia, la cual 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 Calendario de Licitación, 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 circunstancia dentro de las 48 horas previas a la fecha de adjudicación, señalando claramente las razones mencionadas que han impedido llevar a efecto 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 correspondientes.

Todo este proceso será informado exclusivamente a través del Sistema de Información y se entenderá notificado en el plazo y forma señalados en el 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 cauciones 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 (ChileProveedores), tendrá un plazo de 15 días contados desde la fecha en que se notifique la resolución de adjudicación respectiva para inscribirse. En caso



contrario, la Superintendencia procederá a readjudicar el proceso licitatorio al segundo oferente mejor evaluado y así sucesivamente.

Los proponentes que no hayan resultado ser adjudicatarios del proceso de Licitación Pública podrán efectuar consultas relacionadas con las materias de evaluación y adjudicación de la propuesta, ello a través del correo electrónico de la Unidad de Adquisiciones de la Superintendencia dispuesto para tales efectos cuya dirección es la siguiente: [murrutia@superdesalud.gob.cl](mailto:murrutia@superdesalud.gob.cl).

### **18.- READJUDICACIÓN**

La Superintendencia podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la Licitación Pública 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 dentro del plazo establecido en las presentes Bases de Licitación.
- Si el adjudicatario no acompaña la garantía de fiel y oportuno cumplimiento dentro del plazo establecido en las presentes Bases de Licitación.
- Si el adjudicatario no se encontrare inscrito en Chile Proveedores, para suscribir el contrato definitivo, de conformidad a lo dispuesto en las presentes Bases de Licitación Pública.
- Si el adjudicatario, al momento de suscribir el contrato 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 de Licitación Pública, el proceso será reiterado en la forma señalada precedentemente.

### **19.- GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

Para caucionar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, el adjudicatario entregará una garantía, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT N°60.819.000-7, por un monto equivalente al **5% del monto total del contrato**. La vigencia mínima de la garantía será de 90 días corridos, una vez terminado el contrato.

La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista, de fácil cobro, por la cantidad indicada y tener el carácter de irrevocable.

La garantía deberá indicar en su texto la siguiente glosa: "**Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato emanado de la Licitación Pública, ID 601-5-LR20, ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES**", para el caso de presentar Vale Vista u otro documento que no permita dejar estampada la glosa, se permitirá y aceptará que ésta quede escrita de forma manuscrita, al reverso del documento.

La garantía constituida para asegurar el fiel cumplimiento del contrato, caucionará 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 las garantías de fiel cumplimiento a la Superintendencia, hasta el 10 día hábil contado desde la fecha de publicación de la adjudicación de la convocatoria a Licitación Pública en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), adicionalmente deberá entregar el Formulario F30.

Si la garantía (o garantías) de fiel cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo establecido, la Superintendencia podrá aplicar las sanciones que correspondan, sin perjuicio de readjudicar la contratación al siguiente oferente mejor evaluado.

En caso de incumplimiento del adjudicatario 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 efectivo el cobro de la o las garantías de fiel y oportuno cumplimiento, de acuerdo al procedimiento señalado en el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N°19.886.

En virtud del mencionado procedimiento se concederá traslado al proveedor adjudicado por el plazo de 5 días hábiles, a fin de que éste manifieste sus descargos en relación al eventual incumplimiento, los que se contarán desde su notificación, debiendo presentar documento escrito en la Oficina de Partes de esta Superintendencia, o mediante correo electrónico, dirigido a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

La medida a aplicar se formalizará a través de una resolución fundada, la que deberá pronunciarse sobre los descargos presentados, si existieren, y publicarse oportunamente en el Sistema de Información. En contra de dicha resolución procederán los recursos dispuestos 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.

Lo anterior deberá entenderse 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 adjudicado.

En los casos en que sólo se proceda al cobro de la garantía sin poner término anticipado al contrato, conforme a lo señalado en las presentes bases, el proveedor adjudicado deberá hacer entrega a la Superintendencia de una nueva (s) garantía (s) de fiel y oportuno cumplimiento, por el mismo monto y vigencia que la originalmente entregada, según corresponda, 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 UF (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 adjudicatario haya dado total, íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones contraídas en el contrato, sin observaciones de ninguna especie, o bien, solucionadas las que hubiesen sido formuladas por la Contraparte Técnica.



Para la restitución de esta garantía, la Superintendencia notificará de su devolución al proveedor adjudicado, debiendo éste entregar para su retiro –cuando corresponda-, un poder simple del representante legal, con timbre y RUT de la empresa autorizando expresamente el retiro.

## **20.- CONTRATO**

Adjudicada la licitación, y notificado el resultado de la misma a través del Sistema de Información a los oferentes, se procederá a redactar el contrato por parte de la Superintendencia para su suscripción, en el plazo máximo indicado en el Calendario de la Licitación contemplado en las presentes Bases.

Se deja establecido que los gastos que eventualmente pudiere irrogar la formalización del contrato serán de exclusivo cargo del adjudicatario.

El contrato contendrá las cláusulas necesarias para el resguardo de los intereses de la Superintendencia, y será suscrito por la persona natural adjudicada o por el representante legal de la persona jurídica adjudicataria, según corresponda.

El contrato deberá contener, a lo menos, lo siguiente:

- a. La individualización del contratista o proveedor.
- b. Las características de los servicios o bienes contratados.
- c. El precio.
- d. El plazo de duración.
- e. Las garantías.
- f. Las medidas a ser aplicadas por eventuales incumplimientos del proveedor adjudicado, así como sus causales y el procedimiento para su aplicación.
- g. Causales de término.
- h. La imposibilidad de cesión del contrato.
- i. La declaración de que el contrato celebrado no constituirá 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. Los medios para acreditar que el proveedor adjudicado no 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.
- k. La declaración de inexistencia de vínculo legal, laboral o funcionario, entre la Superintendencia y el personal dependiente, contratado o subcontratado del proveedor o contratista.
- l. La declaración de confidencialidad.
- m. La declaración de cumplimiento de la Política General de Seguridad de la Información de la Superintendencia.
- n. La fijación de domicilio convencional de las partes en la comuna y ciudad de Santiago para prorrogar competencia a sus Tribunales Ordinarios.

## **21.- VIGENCIA Y RENOVACIÓN 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 impostergables 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 y su resolución aprobatoria.



Se hace presente que se realizará una reunión de coordinación entre las partes antes del inicio del contrato.

La duración del contrato será de 36 meses, pudiendo ser renovado por una única vez, por un período de 12 meses. En dicho caso, se solicitará al proveedor un descuento en relación a la depreciación del valor del hardware que comprende esta licitación, como por ejemplo los equipos telefónicos y switches. Este descuento se estima sea de a lo menos un 25%.

### **21.1- REAJUSTE IPC**

El valor del servicio se reajustará al momento de cumplir la anualidad correspondiente, de acuerdo a la variación positiva, que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC), u otro mecanismo establecido por ley en su reemplazo, entendiéndose con esto que, si el IPC del período resultare negativo, el valor se mantendrá sin que implique una disminución en el costo del servicio. Este incremento, se aplicará a contar del mes siguiente del cumplimiento de la anualidad correspondiente.

### **22.- 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, o por sus subrogantes de acuerdo al orden de subrogancia establecido en conformidad a la normativa legal o de la Superintendencia de Salud.**

Para fines de seguimiento del contrato, así como para velar por la correcta ejecución de las obligaciones del proveedor contratado, corresponderá a la Contraparte Técnica, entre otras labores, efectuar las recepciones y realizar las validaciones, revisiones y aprobaciones de los servicios propios de esta licitación y que serán realizados por el proveedor adjudicado.

Al efecto, le corresponderá a la Contraparte Técnica:

- a. Actuar como interlocutor con el proveedor adjudicado, en todo lo relacionado con materias técnicas y administrativas propias del contrato.
- b. Solicitar la ejecución de los servicios en los términos y condiciones contemplados en las Bases de la Licitación Pública.
- c. Supervisar, coordinar y fiscalizar el debido cumplimiento del contrato y de todos los aspectos considerados en las Bases de la Licitación Pública.
- d. Fiscalizar que la ejecución del contrato se ciña estrictamente a lo indicado en sus cláusulas, las Bases y en los demás documentos que rigieron la licitación.
- e. Efectuar las recepciones, validaciones, revisiones y aprobaciones de los servicios que serán realizados por el proveedor adjudicado.
- f. Controlar el correcto cumplimiento de las obligaciones del proveedor adjudicado, 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 estas Bases de Licitación Pública.
- g. Comunicarse por cualquier vía con el encargado del proveedor adjudicado, indicándole las observaciones de forma y fondo del desarrollo del contrato.
- h. Convocar al proveedor adjudicado a reuniones periódicas para evaluar el avance y calidad de los servicios contratados.
- i. Proporcionar al proveedor adjudicado la información disponible y asistencia que requiera para el desarrollo de su trabajo.



- j. Evaluar los informes entregados por el proveedor adjudicado. Su aprobación o rechazo será comunicada vía correo electrónico u otro medio idóneo, con copia al Encargado Técnico designado por éste.
- k. Emitir los informes de cumplimiento del proveedor adjudicado.
- l. Velar por el correcto desarrollo del contrato, informando mediante correo electrónico a la jefatura del Departamento de Administración y Finanzas de la Superintendencia, en caso que corresponda, de la potencial aplicación de multas respecto del incumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor adjudicado.
- m. Otorgar su conformidad con las prestaciones realizadas, para la autorización de los pagos respectivos por parte de la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas de la Superintendencia.
- n. Dar visto bueno y recepción conforme de los servicios contratados, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas que procedan.
- o. Las demás que le encomienden las presentes Bases de Licitación Pública.

### **23.- PRECIO, RECEPCIÓN CONFORME, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

Los precios que pagará la Superintendencia serán los señalados en la oferta económica del adjudicatario, y se pagarán una vez generada la recepción conforme de los servicios, y contra factura emitida en pesos chilenos, indicando en ésta el número de la orden de compra.

El periodo de facturación propuesto, será considerado en mensualidades que comprende períodos de corte del día 20 al día 20 de cada mes.

Sin perjuicio de lo anterior, al inicio del contrato se realizará una reunión de coordinación administrativa en la que las partes definirán en conjunto las fechas de corte respectivas.

#### **23.1.- RECEPCIÓN CONFORME:**

El proveedor adjudicado tendrá hasta 5 días hábiles, desde la fecha de cierre de facturación para enviar a la Contraparte Técnica, los documentos de respaldo para otorgar la recepción conforme del servicio prestado.

Tratándose del primer pago los documentos de respaldo serán los siguientes:

- Acta de entrega e implementación total del proyecto;
- Informe Mensual de Servicios, el cual deberá contener a lo menos los siguientes puntos:
  - 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 (número, fecha, hora y duración).
  - Consumo de ancho de banda por enlace.
  - Tiempos de indisponibilidad del servicio.
  - Detalle de las principales fuentes de ataques, máquinas y puertos atacados.

Desde el segundo pago en adelante, el proveedor adjudicado deberá remitir sólo el Informe Mensual de Servicios.

Con la información recibida, la Contraparte Técnica completará el formulario de recepción conforme del servicio, que es enviado por la Unidad de Adquisiciones, y luego de ello, solicitará al proveedor adjudicado la emisión y envío de la factura respectiva.



**23.2.- PAGOS:**

Los pagos asociados a este servicio, se definen de acuerdo a las etapas del contrato y están relacionados a los períodos de pago que se indican, los que deberán ser ratificados o modificados en reunión de inicio.

**23.2.1.- PRIMER PAGO.**

Comprenderá un pago proporcional del monto mensual adjudicado de los primeros 20 (veinte) días, desde la fecha de inicio del contrato.

**23.2.2.- DEL SEGUNDO Y HASTA EL PENÚLTIMO PAGO.**

Comprenderá el período siguiente, desde la fecha de corte del pago anteriormente realizado.

**23.2.3.- ÚLTIMO PAGO.**

Comprenderá el período comprendido entre la fecha de corte del período anterior, hasta la fecha de término del contrato.

En caso de incumplimiento del plazo para envío de los documentos de respaldo necesarios para otorgar la recepción conforme, el proveedor adjudicado podrá ser sancionado con la aplicación de una multa, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 25 de estas Bases de Licitación Pública.

**23.3.- EMISIÓN DE FACTURA Y PLAZO DE PAGO**

La factura deberá ser enviada a más tardar, el tercer día hábil, después de recibida, por mail de la Contraparte Técnica, la solicitud de facturación. Dicha solicitud será enviada al correo señalado en el anexo 1-A o 1-B de estas Bases de Licitación Pública según correspondiere.

En caso de incumplimiento del plazo para la emisión de la factura, el proveedor adjudicado podrá ser sancionado con la aplicación de una multa, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 25 de estas Bases de Licitación Pública.

Salvo en el caso de las excepciones legales que establezcan un plazo distinto, el pago al proveedor adjudicado por los servicios contratados por la Superintendencia, deberán efectuarse dentro de los treinta días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

Lo dispuesto en los párrafos anteriores, debe entenderse 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.

El proveedor adjudicado deberá tener presente que la factura de cobro deberá ser emitida indicando en el campo de identificación de la orden de compra, solamente el número de esta, sin agregar ningún carácter adicional, como "N°", "nro.", "ID", etc.

Adicionalmente, en la glosa se debe indicar claramente el servicio prestado, en el monto de la factura, indicar el valor mensual que corresponde a lo indicado en la OC y por último, enviar el formato XML de la factura, al correo [dipresrecepcion@custodium.cl](mailto:dipresrecepcion@custodium.cl).



Se hace presente que desde el 1º de mayo del año 2020 todas las facturas electrónicas son pagadas a través de la Tesorería General de la República. Para obtener el comprobante de sus facturas pagadas, con la fecha y monto debe ingresar al portal [www.tgr.cl](http://www.tgr.cl) en la opción "Consulta Pagos Proveedores del Estado".

#### **24.- PAGO POR ANTICIPADO**

De acuerdo a la naturaleza del servicio solicitado y a las etapas que contempla su ejecución, desde su implementación hasta la puesta en marcha y operación en régimen, el proveedor podrá solicitar el pago por anticipado de las prestaciones que deba ejecutar de acuerdo a la etapa correspondiente y por las razones que estima justifican tal solicitud. Para ello deberá remitir la solicitud de pago anticipado por correo electrónico a la Contraparte Técnica de la Superintendencia, quien podrá autorizarla o rechazarla fundadamente y por razones calificadas, debiendo informar de ello a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas mediante correo electrónico.

Según exista disponibilidad presupuestaria al efecto, la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas procederá a rechazar o aprobar este pago anticipado. En caso de aprobación, el pago se concretará mediante la dictación de una Resolución Exenta que así lo indique.

A dicha resolución se deberá adjuntar toda la documentación que respalde esta solicitud:

1. Solicitud escrita de la Contraparte Técnica.
2. Informe de cumplimiento de la Contraparte Técnica.

#### **24.1.- GARANTÍA ADICIONAL POR PAGO ANTICIPADO**

De acuerdo a lo establecido por el artículo 73 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, en el evento que las Bases permitan el pago por anticipo al proveedor, la Entidad licitante deberá exigir una garantía de anticipo por el 100% de los recursos anticipados, por ello, para caucionar la entrega del anticipo al que se alude en el punto 24.- de estas Bases Administrativas, una vez producida la autorización de la Contraparte Técnica, el proveedor, al que se le deba realizar el pago anticipado, deberá entregar una garantía o caución, a favor de la Superintendencia de Salud, RUT N°60.819.000-7, por el monto total de los recursos que se le anticipen, **el cual no podrá exceder del 50% del valor total del contrato y deberá tener una vigencia mínima de 90 días corridos posteriores al término de la ejecución de los servicios o etapas según propuesta**. La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable.

La garantía deberá indicar en su texto la siguiente glosa: **"Para garantizar el pago anticipado con ocasión de la contratación de la licitación 601-5-LR20"**.

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 proveedor adjudicado deberá entregar la garantía por pago anticipo a la Superintendencia, al momento de ser notificado de la aprobación mediante resolución exenta del pago anticipado, dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles. Si la garantía



por pago anticipado no fuere entregada en la oportunidad indicada, la Superintendencia no hará pago anticipado alguno.

En caso que el proveedor adjudicado no cumpla con la entrega de los entregables en las fechas definidas y acordadas por ambas partes, la Superintendencia estará facultada para hacer efectiva la garantía por pago anticipado, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de las acciones que la Superintendencia pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Esta garantía será devuelta a partir del décimo día hábil después de terminada la prestación del servicio anticipado, y recibidos conformes todos los entregables por parte de la Contraparte Técnica.

Para la restitución de esta garantía, la Superintendencia notificara de su devolución al proveedor, debiendo este entregar para su retiro, un poder simple del representante legal, con timbre y rut de la empresa autorizando expresamente el retiro.

#### **25.- CRECIMIENTO Y DISMINUCIÓN.**

El contrato podrá aumentar a solicitud de la Contraparte Técnica de la Superintendencia, en la medida que exista disponibilidad presupuestaria al efecto y que la totalidad del aumento no exceda el **30%** del **valor total** del contrato.

De igual manera, la Superintendencia, por motivos fundados podrá, **previo acuerdo con el proveedor adjudicado**, disminuir la cantidad de equipos o servicios inicialmente contratados y definidos como líneas de crecimiento, después de a lo menos 6 meses de iniciada la prestación de los servicios.

En ambos casos, la respectiva solicitud deberá ser realizada mediante correo electrónico al Coordinador Técnico del proveedor adjudicado (indicado en el Anexo N°1- A y N°1-B), y su materialización se efectuará mediante la suscripción de la Convención respectiva y la dictación del correspondiente acto administrativo.

#### **26.- MULTAS**

##### **Antecedentes**

El incumplimiento, por parte del proveedor adjudicado, de una o más de las obligaciones establecidas en las presentes bases o en el contrato, conllevará la aplicación de multas por parte de la Superintendencia.

Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de la facultad de la Superintendencia de cobrar la garantía de fiel cumplimiento, terminar anticipadamente el contrato o instar por el cumplimiento forzado de éste.

Las multas serán también aplicables por atrasos o incumplimientos del proveedor adjudicado en cualquiera de las etapas de desarrollo del contrato, y deberán ser pagadas de manera directa por parte del proveedor, por la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, o de la manera que la Superintendencia estime conveniente.



Se entenderá que el proveedor adjudicado 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.

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 y oportuno cumplimiento de contrato, en los términos establecidos en el apartado "**Terminación del Contrato**" de las presentes Bases de Licitación Pública.

### **Procedimiento de Aplicación de Multas**

#### Identificación y notificación de causal de multa.

Cuando la Contraparte Técnica verifique una o más situaciones que configuren causales de aplicación de multa, ya sea que éstas se constaten a través de sus propias revisiones o en razón de 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 proveedor adjudicado al domicilio indicado en el contrato, o lo notificará al correo electrónico señalado en el Anexo N°1-A o N°1-B, según correspondiere, de estas Bases de Licitación Pública, indicándole en forma precisa la situación verificada y la multa que corresponda aplicarse.

Si durante la vigencia del contrato, el proveedor adjudicado hiciera cambio ya sea de su domicilio o del correo electrónico señalados en el anexo N°1-A o N°1-B, según correspondiere, de estas Bases de Licitación Pública, será el responsable de notificarlo oportunamente a la Superintendencia.

#### Descargos del proveedor.

El proveedor adjudicado podrá informar lo que estime pertinente luego de recibida la comunicación, dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde su notificación, mediante documento escrito presentado en la Oficina de Partes de esta Superintendencia, o mediante correo electrónico, dirigido en ambos casos a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas. En este deberán señalarse los fundamentos de sus alegaciones, acompañando los antecedentes que estime pertinentes.

#### Resolución final.

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 adjudicado y confirmar la multa aplicada, dictando la Resolución correspondiente.

Ante la aplicación de multas, el contratista o proveedor adjudicado podrá ejercer los recursos establecidos 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.



**Causales y Montos de las Multas**

**Categoría Multa Gravísima.**

Nº	Causales	Multa Aplicable
1	Día corrido de retraso en la entrega total de la implementación del proyecto.	20 UTM

Para esta categoría de multa, el tope máximo para la aplicación, será de **140 UTM (7 días de incumplimiento)**. Cumplido este tope máximo de multa, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

**Categoría Multa Grave.**

Nº	Causales	Multa Aplicable
1	Hora o fracción de hora de indisponibilidad del servicio de Telefonía IP superior a uptime 99.9% TIER III semanal.	10 UTM
2	Hora o fracción de hora de indisponibilidad de enlaces Internet superior a uptime 99.9% TIER III semanal.	10 UTM
3	Hora o fracción de hora de indisponibilidad de enlaces MPLS agencias regionales superior a uptime 99.5% TIER III semanal.	10 UTM
4	Hora o fracción de hora de indisponibilidad de enlaces MPLS casa central superior a uptime 99.9% TIER III semanal.	10 UTM
5	Hora o fracción de hora de indisponibilidad de enlace punto a punto Casa Central – Hosting superior a lo adjudicado.	10 UTM

Para esta categoría de multa, el tope máximo, por año, para la aplicación, será de **200 UTM**. Cumplido este tope máximo de multa, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

**Categoría Multa Menos Grave.**

Nº	Causales	Multa Aplicable
1	Día hábil de atraso en la entrega de equipamiento por reemplazo de equipos, partes y piezas.	5 UTM
2	Hora o fracción de hora de retraso en contacto inicial soporte técnico.	5 UTM
3	Hora o fracción de hora de retraso en la asistencia técnica presencial en Santiago.	5 UTM
4	Hora o fracción de hora de retraso en la asistencia técnica presencial en Regiones.	5 UTM

Para esta categoría de multa, el tope máximo, por año, para la aplicación, será de **100 UTM**. Cumplido este tope máximo de multa, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

**Categoría multa Leve.**

Nº	Causales	Multa Aplicable
1	Día o fracción de día hábil de retraso en la entrega de informes.	1 UTM
2	Día o fracción de día hábil de retraso en la entrega de Factura.	1 UTM
3	Día o fracción de día hábil de atraso en realizar reunión mensual señalada en el punto N° 7 de las bases técnicas.	1 UTM



Para esta categoría de multa, el tope máximo, por año, para la aplicación, será de **20 UTM**. Cumplido este tope máximo de multa, la Superintendencia podrá poner término anticipado al contrato.

La conversión de la UTM será el valor del mes de la resolución que curse la respectiva multa.

### **27.- CESIÓN DEL CONTRATO**

El proveedor adjudicado 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 o que la Superintendencia tenga que entenderse con terceros.

### **28.- TRABAJADORES DEL PROVEEDOR Y SUBCONTRATACIÓN**

El personal que contrate el proveedor adjudicado, con motivo de la ejecución o durante la vigencia del contrato no tendrá, en caso alguno, relación laboral, ni vínculo de subordinación o dependencia y/o funcionario con la Superintendencia, sino que exclusivamente con el proveedor adjudicado, sin perjuicio de lo establecido en la Ley N°20.123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

Durante la ejecución del contrato, el proveedor adjudicado sólo podrá efectuar las subcontrataciones que sean estimadas como indispensables para la realización de tareas específicas.

Para proceder con estas subcontrataciones el proveedor adjudicado deberá solicitar, por escrito, autorización a la Contraparte Técnica de la Superintendencia, y deberá constatar y acreditar que los socios o administradores de las empresas subcontratadas no se encuentren afectos 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 adjudicado 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 causados por éste, sus dependientes o subcontratistas, sin perjuicio de lo establecido en la Ley N°20.123, que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

No obstante, todo lo anterior, al momento de suscribir el contrato, y cada vez que la Superintendencia así lo requiera, el proveedor adjudicado estará obligado a informar respecto del estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, que a éste último les corresponda respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores, entregando el formulario F30 y F30-1, respectivamente.

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 adjudicado 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 adjudicado 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 adjudicado proceda a dichos pagos y le presente los documentos que demuestren el total cumplimiento de la obligación.

El incumplimiento del proveedor adjudicado 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 presentes bases de licitación.

### **29.- 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, el Superintendente de Salud determinará las formas de uso futuro de los mismos.

El proveedor adjudicado 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.

### **30.- 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 adjudicado 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.

El contrato definitivo contendrá una cláusula 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 de la que el proveedor adjudicado o sus dependientes tomen conocimiento en virtud de la celebración o ejecución del contrato, tendrá carácter de confidencial, estando prohibida su divulgación a terceros o su utilización para fines distintos de aquellos relacionados con la prestación de los servicios materia del contrato, durante la vigencia del mismo y después de su terminación. En consecuencia, el proveedor adjudicado se obligará a mantener estricta reserva y a no usar a ningún título, para sí ni para beneficios de terceros, divulgar, compartir, comunicar, revelar, reproducir o poner a disposición de terceros parte alguna de la información referida.

En estos casos, la Superintendencia podrá hacer efectiva la responsabilidad del adjudicatario por infracción a la Ley N.º 19.628.



Finalmente, se deja constancia que la Superintendencia de Salud se rige por el principio de transparencia en el ejercicio de la función pública en los términos de la Ley N.º 20.285 y, además, por las normas contenidas en la Ley N.º 19.628, por lo que las peticiones de información que se le formulen sobre antecedentes del adjudicatario relativos a esta adquisición y/o sobre las personas que les prestan servicios y/o las personas cuyos datos o antecedentes formen parte de los registros o bases de datos a que tenga acceso, se resolverá con sujeción a las normas contenidas en ambos textos legales.

### **31.- MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato podrá modificarse de común acuerdo por las partes, de conformidad con lo establecido por el artículo 77 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley de Compras.

Asimismo, el contrato terminará a su vencimiento, o anticipadamente por mutuo acuerdo de las partes, caso fortuito, o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional. Sin embargo, la Superintendencia podrá terminarlo en forma unilateral y anticipadamente ante cualquier incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado, considerándose causales de incumplimiento grave imputables a este último las siguientes:

- a. Estado de notoria insolvencia del proveedor adjudicado, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
- b. 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;
- c. Falta de veracidad o exactitud en la documentación o antecedentes que el adjudicatario presente, sea con relación a las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos o antecedentes de los subcontratistas, en su caso;
- d. La no entrega en el plazo convenido de los servicios comprometidos, en las condiciones ofertadas, y superando los plazos correspondientes a la aplicación de multas;
- e. 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 de la Superintendencia;
- f. Si durante la vigencia del contrato, la Superintendencia toma conocimiento de cualquier antecedente, hecho material o de cualquier otra causa sobreviniente y comprobable, que hagan presumir que la calidad del servicio contratado no corresponde a la que se tuvo en consideración al momento de la adjudicación;
- g. Cesión total o parcial del contrato;
- h. Si el proveedor adjudicado se encuentra en proceso concursal de liquidación, o inicia proposiciones de convenio con sus acreedores.
- i. Infracción al deber de confidencialidad de la información;
- j. En caso de término de giro, liquidación o disolución de la sociedad ejecutora. En tales eventos el proveedor tendrá la obligación de comunicar cualquiera de tales hechos a la Superintendencia, dentro del plazo de diez días contados desde el suceso respectivo;
- k. Subcontratación en casos no autorizados por la Superintendencia;
- l. Incumplimiento de las obligaciones que le corresponden al proveedor adjudicado como empleador, en aspectos de remuneración, previsionales, seguridad social, etc. Se considerarán especialmente para configurar esta causa aquellas prácticas contractuales que el proveedor adjudicado ejecute en contra de los derechos de sus



trabajadores, como la falta de contratación indefinida de éstos cuando corresponda, el no respetar el derecho a feriado legal, etc. debiendo ser probado con la respectiva sentencia judicial.

- m. Si se verificare cualquier otro incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado. Se entenderá por incumplimiento grave la no ejecución o la ejecución parcial de las obligaciones correspondientes a la ejecución de los servicios contratados, que importe una vulneración de los elementos esenciales del contrato, siempre y cuando no exista causal que le exima de responsabilidad y que dicho incumplimiento le genere a la Superintendencia un perjuicio significativo en el cumplimiento de sus funciones.
- n. Superar los límites definidos para cada una de las multas, definidas en el punto N°25 de las presentes Bases de Licitación Pública.

Sin perjuicio de lo señalado, se deja expresamente establecido que en caso de destrucción, o desperfecto técnico de los equipos del proveedor requeridos y definidos en las Bases Técnicas, derivada o como consecuencia de un hecho o evento no imputable a la Superintendencia de Salud, como por ejemplo, un sismo, incendio, inundación, desorden público o contingencia social, u otros de similares características o naturaleza, no pondrá término al contrato, debiendo el proveedor proceder al reemplazo de los equipos o materiales destruidos en los tiempos y forma que las partes definan en la o las reuniones de coordinación que al efecto deban sostener para dar continuidad a la prestación de los servicios contratados, y sin costo alguno para la Superintendencia.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales de incumplimiento señaladas precedentemente, exceptuando el mutuo acuerdo de las partes, caso fortuito, o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, la Superintendencia cobrará y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, de acuerdo al procedimiento establecido en el punto N° 19 de las presentes Bases de Licitación Pública y el artículo 79 ter del Reglamento de la Ley N° 19.886.

Todo lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de las demás acciones legales que le pudieren corresponder a la Superintendencia en contra del proveedor adjudicado.

No obstante lo señalado, y cuando las circunstancias particulares que concurren lo hagan necesario, la Superintendencia podrá, aun configurándose algunas de las causales de término, 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 adjudicado, hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

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

En caso de término anticipado del contrato, el proveedor adjudicado deberá hacer entrega de un informe que contenga todos los trabajos y servicios prestados hasta la fecha y rendir cuenta detallada de los mismos.

Finalmente y, conforme a lo indicado en la letra b) del artículo 8° de la Ley N.º 19.886, en concordancia con lo estipulado en el N°2 del artículo 10 del Decreto Supremo N° 250,



de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de dicha Ley, en caso de término anticipado del contrato la Superintendencia podrá, si así lo estima conveniente, contratar en forma directa al siguiente oferente mejor evaluado o bien a otro proveedor, para el sólo efecto de finalizar los servicios iniciados, en los términos y condiciones estipulados en dichos cuerpos legales.

### **32.- DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

Para los efectos de esta licitación y, posteriormente, del contrato que se suscriba, los oferentes o partes, respectivamente y según corresponda, fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### **BASES TÉCNICAS**

#### **ID 601-5-LR20**

#### **"SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER"**

### **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO.**

La Superintendencia de Salud en adelante e indistintamente la "SUPERINTENDENCIA", requiere contar con una solución tecnológica, que permita comunicar todas sus oficinas a nivel nacional y clientes externos mediante una plataforma de telecomunicaciones unificada (Agencias en Regiones y Casa Central en Santiago).

Además, requiere contar con una solución de servicios Telefónicos IP que considere, gestión de Call Center, Contact Center Telefónico IVR y plataforma de atención de público multicanal (vías de acceso por Whatsapp, Facebook, Portal web institucional, etc.).

Respecto de lo anterior, las plataformas deben funcionar en alta disponibilidad (HA) en Datacenter TIER III con ubicación en Chile y certificación del tipo **Certification of Constructed Facility** o **Gold Certification of Operational Sustainability**, debe entregar accesos independientes a los servicios desde el Datacenter del proveedor, hacia la casa central en Santiago y las distintas agencias regionales.

### **2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA SUPERINTENDENCIA.**

La SUPERINTENDENCIA cuenta actualmente con una serie de contratos distribuidos con distintos proveedores, se busca unificar todos los servicios en un solo proyecto, con el fin de obtener economías de escala y mejores servicios.

El detalle de los distintos contratos que mantiene actualmente la SUPERINTENDENCIA es el siguiente:

1.- Gran compra de enlaces y protección de datos adjudicada a la empresa GTD Teleductos S.A. con fecha de término el 31 de enero 2021, los servicios son entregados desde el Datacenter del proveedor ubicado en Lidice, ver antecedentes en ANEXO TÉCNICO N°1.

2.- Licitación para arriendo de equipos y servicio de telefonía IP adjudicada a la empresa CLARO Servicios Empresariales S.A. con fecha de término el 31 de enero 2021, los servicios son entregados desde el Datacenter del proveedor ubicado en Liray.

3.- Servicio de Contact Center Telefónico IVR contratado a la empresa CLARO Servicios Empresariales S.A. con fecha de término el 31 de enero 2021.



**2.1. Descripción dependencias oficinas casa central 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.

Las oficinas cuentan con cableado estructurado UTP categoría 6, para la comunicación de los pisos de la casa central. Además, se cuenta con un backbone de fibra óptica OM4 entre los pisos y cada piso cuenta con un rack bastidor sin UPS.

La SUPERINTENDENCIA cuenta con un Micro Datacenter Zellabox, el cual se encuentra ubicado en el piso 7 de la casa central (ubicación de Switch Core), este equipo cuenta con sistema de extinción de incendio, UPS y control de temperatura.

**2.2. Descripción dependencias oficinas agencias regionales.**

La SUPERINTENDENCIA cuenta con oficinas en todas las regiones del país, dichas oficinas se encuentran ubicadas en la zona centro de cada capital regional, a excepción de la Quinta región donde la oficina se encuentra en la ciudad de Viña del Mar.

Cada oficina cuenta con un Switch Cisco de la línea 2960 con 24 puertos POE (como guía refiérase al ANEXO TECNICO 1), ubicados en rack de muro sin UPS (existe una excepción con la oficina de chillan ya que cuenta con un bastidor).

La SUPERINTENDENCIA cuenta con enlaces del tipo MPLS de velocidades variables de 10Mbps y 50Mbps para cada una de sus agencias regionales a lo largo del país, las velocidades y ubicaciones de las agencias se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Comuna	Avda. o calle	Enlace MPLS
Arica	Av. 18 de Septiembre #147	10 Mbps
Iquique	Serrano #145 Of. 202	10 Mbps
Antofagasta	Coquimbo #898	10 Mbps
Copiapó	Atacama #581 Of. 204	10 Mbps
La Serena	Cordovez #588 Of. 310	10 Mbps
Viña del Mar	Álvarez #646 Of. 904	50 Mbps
Rancagua	Calle coronel Santiago Bueras #218	10 Mbps
Talca	Uno Norte #963 Of. 201	10 Mbps
Concepción	Av. Arturo Prat #390 Of. 506	50 Mbps
Chillán	Arauco #405, Of. 510	10 Mbps
Temuco	Antonio Varas #979 Of. 403	10 Mbps
Valdivia	Calle Caupolicán #364 Of. 1 y 2	10 Mbps
Puerto Montt	Concepción #120 Of. 705 y 706	50 Mbps
Coyhaique	José de Moraleda #370 local 3	10 Mbps
Punta Arenas	Avenida Colón #825	10 Mbps

**2.3. Equipamiento de comunicaciones red LAN.**

Actualmente la SUPERINTENDENCIA para su conectividad a nivel de red LAN cuenta con el siguiente equipamiento:



- Switch equipos Core: La SUPERINTENDENCIA cuenta con dos equipos 2 WS-C3850-48T-E y 2 C3850-NM-4-10G + (4 SFP-10G-SR), en activo pasivo, los cuales están ubicados en el Data Center de la SUPERINTENDENCIA.
- Switch red LAN: La SUPERINTENDENCIA cuenta con el siguiente equipamiento de comunicaciones para sus pisos en la casa central, 16 Switch Cisco WS-C2960x-48PD-L Catalyst 2960-X 48 GigE PoE 370W, 2 x 10G SFP+ LAN Base de 1Gbps por puerto 48 POE (4 equipos poseen 1 módulo SFP de 10 GB cada uno).

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.
- 6 Switch ubicados en rack del piso 6.
- 5 Switch ubicados en rack del piso 5.
- 2 Switch ubicados en rack del piso 1.

**Los racks de piso no cuentan con un dispositivo de protección eléctrica UPS.**

#### **2.4. Enlaces Internet, datos y MPLS.**

Actualmente la SUPERINTENDENCIA cuenta con enlaces de comunicaciones, los cuales permiten el acceso a Internet mediante 2 canales con rutas físicas diferentes, que consideran velocidades de 200 Mbps nacional y 100 Mbps internacional.

La comunicación entre el Datacenter del proveedor externo GTD Teleductos S.A. y la casa central de la SUPERINTENDENCIA, se efectúa a través de 2 enlaces de datos activo-pasivo con una velocidad de 200 Mbps y una red MPLS que permite la comunicación entre y hacia todas las agencias regionales de la SUPERINTENDENCIA.

La comunicación entre el Datacenter del proveedor externo CLARO Servicios Empresariales S.A. y la casa central de la SUPERINTENDENCIA, se efectúa a través de 2 enlaces activo-pasivo de datos con una velocidad de 10 Mbps y una red MPLS que permite la comunicación entre y hacia todas las agencias regionales de la SUPERINTENDENCIA para los servicios de Telefonía IP, Call Center y IVR.

#### **2.5. Plataforma de Telefonía IP.**

La SUPERINTENDENCIA cuenta con un sistema telefónico interconectado con todas sus agencias regionales mediante tecnología IP, con enlaces SIP TRUCK 120 canales, la comunicación hacia la PSTN desde las agencias regionales se realiza a través de la red MPLS del proveedor GTD Teleductos S.A.

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

Para el acceso al SML la SUPERINTENDENCIA cuenta con paquete de 40.000 minutos mensuales, los que son utilizados tanto para llamadas hacia teléfonos fijos y equipos móviles en cualquier horario, otorgando una tarifa plana por minuto respecto de los valores indicados por normativa SUBTEL.

La central de Telefonía IP que utiliza la SUPERINTENDENCIA corresponde a una solución virtual AVAYA Colabora Cloud entregada por CLARO.



La SUPERINTENDENCIA cuenta con equipos telefónicos POE que soportan protocolo SIP, y cuentan 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 entregan básicamente las siguientes funciones:

- Visor de llamada.
- Alimentación POE.
- 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 cuenta con 4 modelos de teléfonos IP, 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.

La distribución, cantidad y modelos existentes de los teléfonos IP en la SUPERINTENDENCIA es la siguiente:

Región	Tipo 1 9608G	Tipo 2 1608	Tipo 3 9611G	Tipo 4 1616	Total
Metropolitana	256	0	30	11	297
Regiones	0	39	0	14	53
Total	256	39	30	25	350

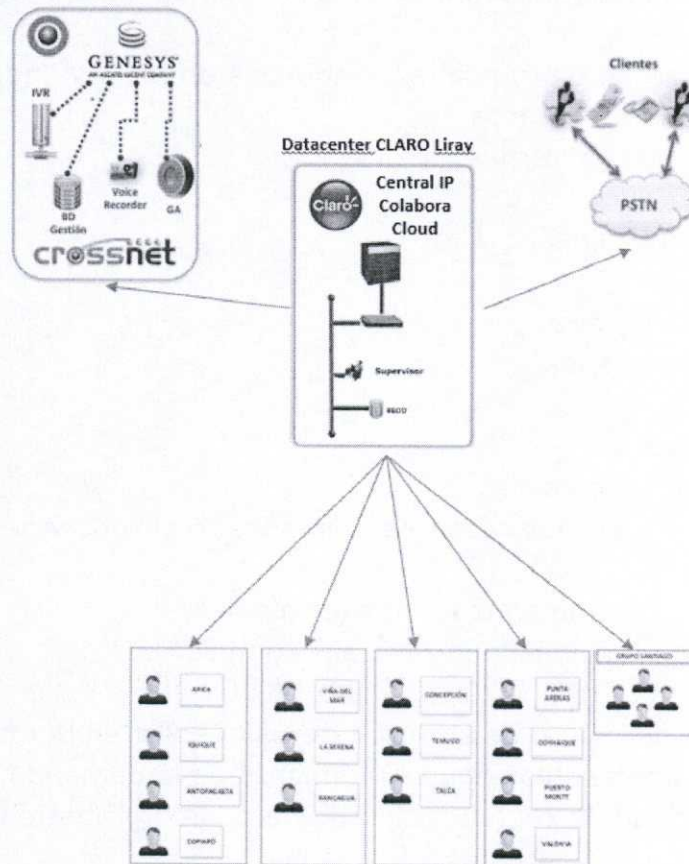
## 2.6. Call Center línea 600.

La SUPERINTENDENCIA cuenta con un número único a nivel nacional para su plataforma de Call Center, el cual corresponde al 6008369000, a través de ruteo por anexo telefónico 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 IVR Genesys** provisto por la empresa **Claro Chile S.A.**



En caso de no seleccionar alguna de las opciones de auto-atención del Contact Center IVR, la llamada será derivada a través de la configuración que posee la central de telefonía IP a los distintos anexos determinados por la SUPERINTENDENCIA.

## Esquema de derivaciones IVR mas zonas.



Las funcionalidades básicas soportadas por la solución son:

- Definición de grupos y distribución.
- 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.
- Desvío de llamada por configuración de anexo en caso de estar ocupado.
- Gestión y reportes mensuales (llamadas recibidas, nivel de atención, tasa de abandono, entre otros).

**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.

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.

### **2.7. Plataforma Contact Center telefónico IVR.**

El Contact Center telefónico IVR de Genesys GVP (Genesys Voice Platform) no tiene límite en la cantidad de opciones y subniveles y permite el manejo de reportes en tiempo real y reportes históricos, tanto asociadas al desempeño del IVR (porcentaje de llamadas terminadas en IVR, menús con mayor uso, tiempo de navegación en el árbol) como también reportes asociados al negocio.

Principales características del GVP:

- Plataforma abierta: Utiliza hardware listo para usarse e interfaces de aplicación basadas en estándares abiertos.
- Aplicaciones basadas en internet: Las aplicaciones de GVP fueron programadas en VXML.



- Integración de aplicaciones de voz de múltiples vendedores: Integración de una amplia gama de servicios de voz de terceros a través de MRCP.
- Herramientas agrupadas para generación de informes: Informes sobre el manejo de las llamadas a través del Voice Application Reporter (VAR).
- Funcionalidad IVR de núcleo: Soporta DTMF, entrada de voz, reproducción, indicadores, reproducción de música, etc.
- SNMP: Capacidad para brindar información sobre el estado y alertas.
- Base de datos: Permite la integración con una amplia gama de bases de datos.

La plataforma permite de manera dinámica aumentar o disminuir los canales del IVR, para adecuarse a las necesidades de la SUPERINTENDENCIA en todo momento, incluso en períodos temporales (estacionalidades).

Integración: La interacciones con los sistemas y bases de datos de SUPERINTENDENCIA, son realizadas en línea mediante web services proporcionados por la institución, permite además otras interacciones por otros mecanismos (Query, SP, etc.).

Monitoreo y Reportes: Permite hacer un seguimiento en tiempo real del comportamiento de cada uno de los agentes del Contact Center, a través de los siguientes aplicativos:

1. CC-Pulse: Aplicación de reportes en línea e histórica (DashBoard), disponible para que el Supervisor realice un seguimiento de las actividades de los Agentes. Cada supervisor tiene la posibilidad de generar múltiples vistas de la operación de su grupo de agentes.

Esta herramienta adicionalmente permite contar con reportes en "tiempo real", para todos los indicadores propios del Contact Center, y con la capacidad de customización a las necesidades de cada supervisor o administrador.

2. Hyperion: Aplicación disponible en modalidad Web para obtención de reportes históricos o acumulados tanto a nivel del Contact Center como de indicadores asociados al negocio.

Permite la utilización de reportes estándar predefinidos que apoyan la gestión del Contact Center.

Se considera los siguientes reportes estándar los cuales incluyen filtros de detalle por mes, día y rango de fechas:

- Reporte por Agente
- Reporte por Grupo de Agentes
- Reporte de llamadas por IVR

En forma adicional, se considera la disponibilidad de plantillas de generación de reportes customizados de acuerdo a las necesidades de la SUPERINTENDENCIA.

La cantidad de canales licenciados para el IVR es de 10 en la actualidad, además se considera una licencia de supervisor estándar.

El árbol del IVR está configurado en la actualidad con las siguientes opciones:

- ❖ **Mensaje: bienvenido a la Superintendencia de Salud**



- **Digite 1:** Conocer estado de reclamo contra FONASA, Isapre o una mediación con un prestador privado de salud.
  - **Acción:** Ingrese RUT a consultar si termina en "K" replácelo por un "1".
    - Remite numero digitado para validación de rut.
    - Consulta RUT digitado en sistema informático de reclamos de la SUPERINTENDENCIA.
    - Respuesta de la consulta realizada
  - **Digite 1:** Escuchar nuevamente la información.
  - **Digite 2:** Volver al menú anterior.
  - **Digite 3:** ingresar un nuevo RUT.
  - **Colgar para terminar.**
- **Digite 2:** Orientación con un ejecutivo.
- ❖ **Mensaje:** Digite el número de su región.
  - **Digite 1:** Derivación al anexo secretaria región 1.
  - **Digite 2:** Derivación al anexo secretaria región 2.
  - **Digite 3:** Derivación al anexo secretaria región 3.
  - **Digite 4:** Derivación al anexo secretaria región 4.
  - **Digite 5:** Derivación al anexo secretaria región 5.
  - **Digite 6:** Derivación al anexo secretaria región 6.
  - **Digite 7:** Derivación al anexo secretaria región 7.
  - **Digite 8:** Derivación al anexo secretaria región 8.
  - **Digite 9:** Derivación al anexo secretaria región 9.
  - **Digite 10:** Derivación al anexo secretaria región 10.
  - **Digite 11:** Derivación al anexo secretaria región 11.
  - **Digite 12:** Derivación al anexo secretaria región 12.
  - **Digite 14:** Derivación al anexo secretaria región 14.
  - **Digite 15:** Derivación al anexo secretaria región 15.
  - **Digite 16:** Derivación al anexo secretaria región 16.
  - **Colgar para terminar.**
- ❖ **Mensaje:** Conocer el monto de excesos en Isapres o información del registro nacional de prestadores individuales de salud ingrese a [www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl).  
En caso de no ingresar una opción válida la cantidad de intentos es de 3.

### **3. REQUERIMIENTOS TECNICOS.**

#### **3.1. Plataforma de telecomunicaciones.**

Los siguientes elementos corresponden a funcionalidades transversales a considerar en la prestación del servicio para un **período de 36 meses:**

- Todo el equipamiento y servicios requeridos deben ser provistos en la modalidad de arriendo.
- Los requerimientos deben ser implementados tanto en el Datacenter TIER III con ubicación en Chile y certificación del tipo **Certification of Constructed Facility** o **Gold Certification of Operational Sustainability**, como en dependencias de la casa central de la SUPERINTENDENCIA y agencias regionales, considerando homogeneidad de modelos y marcas a usar a nivel nacional, soporte y posibles ampliaciones de la infraestructura.



- Todo el equipamiento a implementar en la solución propuesta debe ser nuevo y debe estar en perfectas condiciones al momento de su entrega.
- Implementar enlaces de conexión a Internet, primario y secundario, configurados en modalidad activo-pasivo, lo anterior para otorgar una alta disponibilidad en el servicio, privilegiando que los enlaces sean provistos por rutas físicas separadas e independientes.
- Todos los servicios de comunicación hacia Internet y seguridad lógica (Firewall, AntiSpam etc.) deben ser habilitados en el Datacenter TIER III del proveedor los cuales pueden ser físicos o virtuales.
- Proveer hacia cada oficina regional un enlace del tipo MPLS.
- Monitoreo mensual de los enlaces y de la plataforma de seguridad lógica que debe contemplar a lo menos:
  - Uptime del servicio.
  - Consumo del ancho de banda por servicio.
  - Pérdida de paquetes.
  - Monitoreo de seguridad 7x24 a nivel lógico.
  - Estadísticas de actividad del Antispam.
- Diseño flexible de manera de responder a los requerimientos establecidos por la SUPERINTENDENCIA, en términos de establecer calidad de servicio (QoS) para Telefonía IP u otros servicios críticos establecido por la SUPERINTENDENCIA, en las conexiones entre la oficina central y las agencias regionales.
- Incorporación de medidas de seguridad acorde a cada componente, facilitando mecanismos de control de acceso y de encriptación de canales o enlaces en caso de requerirse.
- Redundancia en el equipamiento crítico de manera de garantizar la continuidad de los servicios internos como de los provistos a la ciudadanía.
- La solución propuesta debe estar debidamente documentada respecto de la funcionalidad, capacidad (real instalada, crecimiento sin upgrade y crecimiento máximo con upgrade), servicios de los equipos e interfaces de programación con el fin de facilitar la integración con otros servicios y aplicaciones.
- Toda licencia de software que forme parte del proyecto, debe considerar mantención y upgrade durante toda la vigencia del contrato sin costos extra para la SUPERINTENDENCIA.
- El proveedor debe trasladar, instalar, configurar y disponer todo el equipamiento necesario para el funcionamiento del proyecto, además de migrar todas las configuraciones de telecomunicaciones para lo cual la SUPERINTENDENCIA apoyará solicitando dichos datos al actual proveedor.
- Cualquier equipo que no haya sido considerado en el presente documento, el proveedor debe incorporarlo en su respectiva propuesta tanto técnica como económica.
- Inducción y/o capacitación para el personal de la SUPERINTENDENCIA que operará la plataforma a implementar.
- La disponibilidad SLA requerida es 99.9% de uptime, considerando los enlaces, dispositivos de comunicaciones, central telefónica IP, call center, IVR y equipamiento de seguridad lógica solicitados para Santiago.
- La disponibilidad SLA en las Agencias Regionales requerida es 99.5% de uptime, considerando los enlaces y dispositivos de comunicaciones.

### **3.1.1. Red de comunicaciones Datacenter externo.**

La SUPERINTENDENCIA propone la implementación de una red de conectividad que permita comunicar su Casa Central en Santiago, sus Agencias Regionales y el Datacenter



del proveedor externo (red MPLS), **"sin perjuicio de que el proveedor pueda entregar un diseño distinto"**, para lo cual debe utilizar como referencia base los diagramas presentados en el **ANEXO TECNICO 1**.

Para la implementación de la red de comunicaciones en las dependencias del proveedor, se considera disponer de los siguientes equipamientos y/o servicios:

- 2 enlaces a Internet con rutas independientes que permitan un acceso mínimo propuesto de 200 Mbps nacional y 200 Mbps internacional, los cuales deben ser provistos a través de las dependencias del proveedor, con tasa de desagregación 1:1, con operación 24x7x365 con una disponibilidad de un 99.9% de uptime (SLA), los enlaces deben ser configurados en modalidad Activo-Pasivo.
- 24 IPs públicas para publicación de servicios hacia Internet.
- 2 enlaces de datos con velocidad mínima propuesta de 300 Mbps con operación 24x7x365 con una disponibilidad de 99.9% de uptime en modalidad Activo-Pasivo, para comunicación entre el proveedor mediante su red MPLS, la casa central de la SUPERINTENDENCIA y sus agencias regionales.
- 2 enlaces de datos con velocidad mínima propuesta de 1 Gbps con operación 24x7x365 con una disponibilidad de 99.9% de uptime en modalidad Activo-Pasivo, para comunicación entre la red MPLS y el Datacenter TIER III del proveedor.
- 2 Firewall seguridad perimetral (físico o virtual) propuesto con prestaciones y/o funcionalidades iguales o superiores a la línea FortiGate 300E (como guía refiérase al ANEXO TECNICO 1).
- Capa de comunicaciones mediante grupo de Switch para conectividad entre equipamiento de seguridad perimetral, acceso a internet y red MPLS, la cual deber ser propuesta por el proveedor o considerar modelo actual (refiérase a modelo en ANEXO TECNICO 1), la solución propuesta se debe considerar en alta disponibilidad (HA) y permitir el ruteo de los paquetes.
- 1 Controlador de acceso inalámbrico Wireless Lan Controller (WLC) con 24 Access Point (como guía refiérase al ANEXO TECNICO 1).
- 1 antispam (appliance físico o virtual) con prestaciones y/o funcionalidades iguales o superiores a la línea FortiMail 400E (como guía refiérase al ANEXO TECNICO 1).
- Servicio de análisis de vulnerabilidades tanto a nivel de Firewall como de AntiSpam.

**El proveedor debe entregar un detalle técnico de todos los elementos mencionados en el párrafo anterior y que formen parte de la propuesta a considerar por el proveedor, dicha información debe ser indicada en el ANEXO N°8.**

### **3.1.2. Red de comunicaciones casa central SUPERINTENDENCIA.**

Para la implementación de la red interna (LAN Usuarios) de la casa central de la SUPERINTENDENCIA se propone el siguiente equipamiento:

- **Piso 1:** 3 Switch layer 2 de 48 bocas POE.
- **Piso 5:** 4 Switch layer 2 de 48 bocas POE.
- **Piso 6:** 5 Switch layer 2 de 48 bocas POE.
- **Piso 7:** 3 Switch layer 2 de 48 bocas POE.

Todos los equipos de comunicaciones requeridos deben contar con al menos **2 interfaces SFP de 10 Gbps** (solo un equipo por piso debe contar con el módulo SFP de 10 Gbps), deben ser configurados en **modalidad stack** y **tecnología POE (Power Over Ethernet)** para la operación de la plataforma de Telefonía IP.



Se debe disponer de unidades UPS eléctricas por cada piso, lo anterior para permitir el reguardo a nivel eléctrico de los Switch y continuidad eléctrica de los equipos por al menos 30 min.

Todos los equipos deben contar prestaciones iguales o superiores a la línea de Cisco 2960 POE (refiérase a modelo específico en ANEXO TECNICO 1).

El proveedor deber realizar la migración de la actual configuración de los Swtich tanto de Santiago como de las Agencias Regionales, hacia el nuevo equipamiento considerando mejoras en las reglas u otras configuraciones si fuese necesario, la SUPERINTENDENCIA facilitara la entrega de las configuraciones que se manejan actualmente al momento de la implementación.

### 3.1.3. Conectividad Oficinas Regionales.

Para la implementación de la red MPLS en las oficinas regionales de la SUPERINTENDENCIA, se sugiere la implementación del siguiente equipamiento:

- Considerar la habilitación de 1 switch layer 2 24 bocas RJ45 UTP 100 Mbps POE y sus respetivos dispositivos de ruteo y conversión de medios por agencia regional.
- 1 UPS a instalar en cada rack de las agencias regionales con el fin de proteger los equipos de comunicaciones que habilitara el proveedor y permitir una continuidad eléctrica de al menos 30 minutos, para este caso la SUPERINTENDENCIA cuenta con tomas de corriente en cada rack de las agencias.
- Se requiere de 1 enlace MPLS por cada agencia regional con operación 24x7x365 con disponibilidad mínima de 99.5% de uptime (SLA), las velocidades mínimas de cada enlace se indican en la siguiente tabla:

Comuna	Avda. o calle	Enlace MPLS
Arica	Av. 18 de Septiembre #147	10 Mbps
Iquique	Serrano #145 Of. 202	10 Mbps
Antofagasta	Coquimbo #898	10 Mbps
Copiapó	Atacama #581 Of. 204	10 Mbps
La Serena	Cordovez #588 Of. 310	10 Mbps
Viña del Mar	Álvarez #646 Of. 904	50 Mbps
Rancagua	Calle coronel Santiago Bueras #218	10 Mbps
Talca	Uno Norte #963 Of. 201	10 Mbps
Concepción	Av. Arturo Prat #390 Of. 506	50 Mbps
Chillán	Arauco #405, Of. 510	10 Mbps
Temuco	Antonio Varas #979 Of. 403	10 Mbps
Valdivia	Calle Caupolicán #364 Of. 1 y 2	10 Mbps
Puerto Montt	Concepción #120 Of. 705 y 706	50 Mbps
Coyhaique	José de Moraleda #370 local 3	10 Mbps
Punta Arenas	Avenida Colón #825	10 Mbps

**Las direcciones señaladas, podrán sufrir modificaciones durante la vigencia del contrato, dentro del radio urbano de la ciudad respectiva. Esto será notificado de manera oportuna por la contraparte técnica.**

### 3.1.4. Seguridad Perimetral y Lógica (Site Casa Central y Hosting Externo)



La SUPERINTENDENCIA requiere contar con una plataforma de comunicaciones segura, confiable y de alta disponibilidad, por lo cual es necesario contar con el siguiente equipamiento base sugerido:

### **3.1.4.1. Firewall de seguridad perimetral (appliance físico o virtual).**

Dada la relevancia de un acceso continuo y seguro, tanto entre las agencias como con servicios accesibles desde Internet, se requieren 2 appliance físicos o virtuales configurados en alta disponibilidad que se encuentren en modalidad Activo-Pasivo para el acceso y publicación de servicios desde y hacia Internet. La solución propuesta debe contar con al menos las siguientes funcionalidades:

- El throughput mínimo requerido, con todas las funcionalidades del firewall habilitadas debe ser de 500 Mbps.
- Debe contar con funcionalidades IDS/IPS incluidas, las cuales deben ser licenciadas configuradas y habilitadas.
- Actualización automática de reglas y firmas.
- Administración personalizada de ancho de banda.
- Consola de administración https y ssh.
- Debe poseer al menos 8 interfaces.
- Debe permitir establecer las zonas desmilitarizadas requeridas para publicar a Internet servicios de la SUPERINTENDENCIA.
- El equipo debe permitir la configuración de túneles VPN SSL/IPsec con capacidad de conexión para al menos 500 usuarios simultáneos, se debe entregar un total de 500 licencias VPN de forma inicial.
- Debe permitir una organización por grupo y asignación de reglas sobre las cuentas VPN, la conexión VPN debe permitir mediante perfiles llegar a las distintas VLAN de la SUPERINTENDENCIA, las cuentas de usuarios serán entregados por la SUPERINTENDENCIA al proveedor para su registro durante la implementación.
- Se espera que el equipamiento a ofertar permita integración con Active Directory y perfilamiento de grupos AD, es decir todas las cuentas VPN utilicen las credenciales del controlador de dominio de la SUPERINTENDENCIA.
- VPN SSL/IPsec con capacidad de al menos 200 Mbps de throughput.
- Poseer componentes redundantes especialmente fuentes de poder.
- Permitir la centralización de logs a un servidor syslog (el servidor será provisto por la SUPERINTENDENCIA de manera virtual).
- Soporte para IPv6, QoS, VoIP, H.323, SIP, 802.1q.

Protecciones básicas requeridas: DoS, DDoS, Malformed packets, TCP reassembly for fragment packet, Synflood, IP Spoofing, las cuales pueden ser entregadas por el Firewall de seguridad perimetral o un servicio independiente del Firewall.

El proveedor deber realizar la migración de la actual configuración de los Firewall, hacia el nuevo equipamiento considerando mejoras en las reglas u otras configuraciones si fuese necesario, la SUPERINTENDENCIA facilitará la entrega de las configuraciones que se manejan actualmente al momento de la implementación.

### **3.1.4.2. AntiSpam (appliance físico o virtual).**

Se requiere una solución de control de spam y virus que se integre con el servidor de correo electrónico de la SUPERINTENDENCIA (HCL Domino 10). Se debe proveer de una solución que ofrezca al menos las siguientes funcionalidades:



- Consola de administración por https y/o ssh.
- Análisis de reputación de direcciones IP y por dominio.
- Verificación de recipiente.
- Escaneo de virus.
- Definición de políticas personalizadas para cada usuario, de manera de permitir y definir perfiles individuales o para grupos de usuarios, de manera flexible.
- Análisis de archivos adjuntos.
- Análisis Bayesiano, y reglas basadas en puntuación.
- Control de listas negras y listas blancas (al menos para para IPs, dominios y senders).
- Debe dar la posibilidad de hacer caching de mensajes de correo en aquellos casos en que el servidor de correo central se encuentre inhabilitado. Permitiendo la recepción momentánea de los correos y entregarlos una vez restablecido el servicio.
- La solución debe proveer de mecanismos automáticos de actualización y renovación de reglas, definiciones de virus entre otros. Para ello el proveedor debe considerar las licencias de actualización necesarias.
- La solución debe soportar el uso de múltiples políticas de escaneo, con la posibilidad de generar excepciones. También debe permitir definir perfiles individuales o para grupos de usuarios, de manera flexible.
- Debe administrar adecuadamente técnicas como limitación del tamaño de los archivos anexos. Debe además ser capaz de controlar adecuadamente los posibles aumentos inesperados en el tráfico de correo, producto de un ataque de denegación de servicios.
- Debe ofrecer la posibilidad de definir filtros automáticos, que eviten problemas en la confidencialidad de la información y que permitan impedir cadenas y otros correos no autorizados, basados en palabras clave, emisor, tamaño y número de archivos anexos, extensiones de los archivos anexos, etc.
- Debe permitir la posibilidad de operar en modo by-pass o debe proveer de mecanismos que permitan retirar las funciones de control de spam de manera de no afectar el servicio normal de correo electrónico, en caso de fallos.

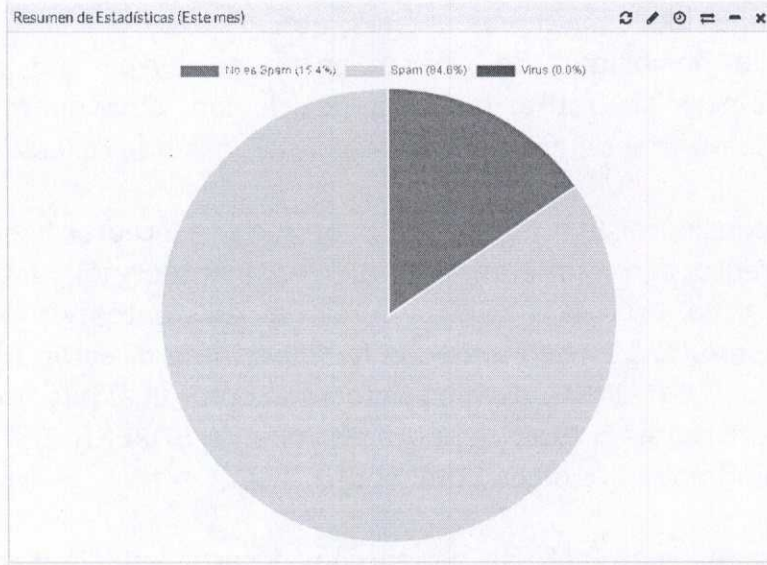
El proveedor debe considerar la arquitectura informada, e integrar la solución propuesta en forma transparente con el sistema de correo institucional, soportando posibles actualizaciones de dicho sistema a nuevas versiones existentes y/o recomendadas por el fabricante. Asimismo, debe integrarse con la solución de directorio (Active Directory) que utiliza la SUPERINTENDENCIA o en su defecto aceptar cualquier dirección de correo bajo los dominios existentes o futuros que determine la SUPERINTENDENCIA (ejemplo salud.cl, superdesalud.gob.cl, y otros dominios).

Para efectos del dimensionamiento se deben considerar los siguientes antecedentes de la cantidad de correos que se reciben en promedio (muestra extraída mes junio 2020) actualmente:

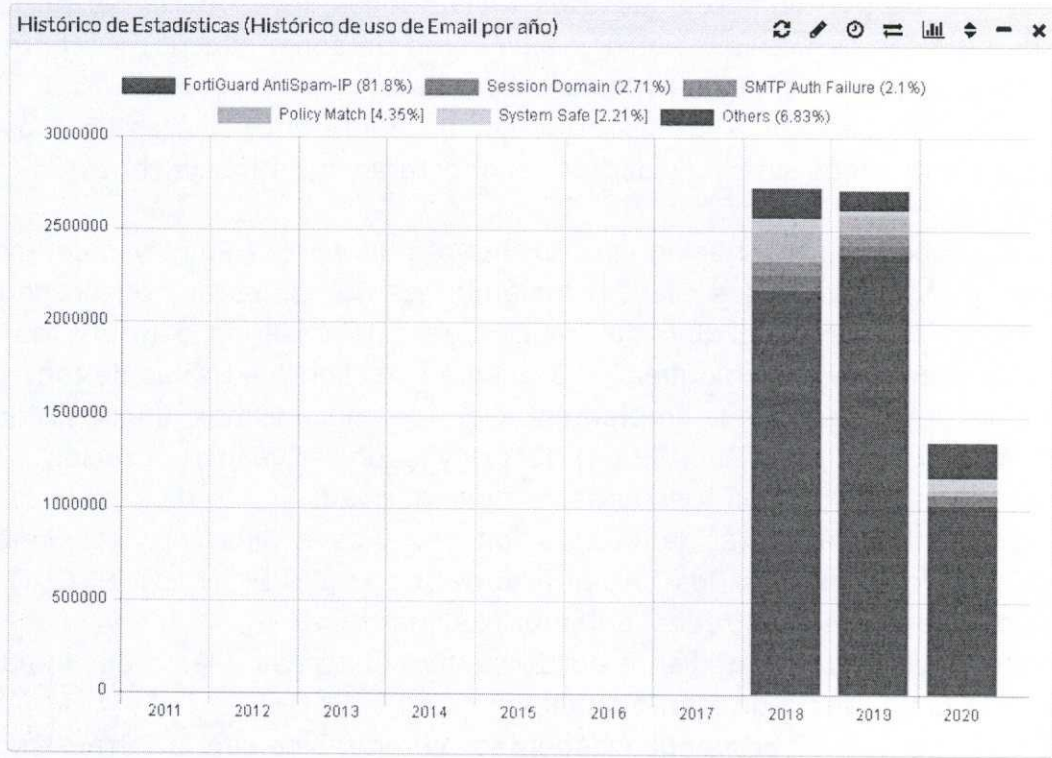


Resumen de Estadísticas

Mensajes	Total	Este año	Este mes	Esta semana	Hoy	Esta Hora	Este Minuto
<b>No es Spam - Clasificado Por</b>							
Not Spam	103813	100336	17619	2321	1293	5	0
Policy Match	296383	24465	0	0	0	0	0
Safelist Word	14188	14188	2974	366	167	3	0
System Safe	150492	62383	9955	1506	573	21	1
User Safe	5519	1172	174	17	11	0	0
Subtotal	570395	202544	30722	4210	2044	29	1
	8.4%	14.9%	15.4%	14.6%	19.4%	10.8%	16.7%
<b>Spam - Clasificado Por</b>							
Access Control-Reject	14861	2514	234	20	12	1	0
Access Control-Relay Denied	140624	2289	26	0	0	0	0
Attachment Filter	1309	679	131	11	8	0	0
Banned Word	983	983	2	0	0	0	0
Bayesian	5762	5762	925	72	31	0	0
Behavior Analysis	2563	2563	551	46	14	0	0
DMARC Failure	1325	1325	166	25	8	0	0
DNSBL	1013	1013	134	14	11	1	0
FortiGuard AntiSpam	4561	4561	790	124	17	0	0
FortiGuard AntiSpam-IP	5568801	1023831	151110	22328	7769	220	5
FortiGuard Outbreak	58	58	5	0	0	0	0
FortiGuard WebFilter	21	21	0	0	0	0	0
Grey List	4580	0	0	0	0	0	0
Heuristic	116	116	2	0	0	0	0
Image Spam	1307	1307	141	19	7	0	0
Newsletter	18901	18901	3846	462	165	1	0
Newsletter Suspicious	3934	3934	793	137	87	0	0
Recipient Verification	1002	0	0	0	0	0	0
SMTP Auth Failure	143079	4191	790	462	0	0	0
SPF Failure	2349	274	70	4	2	0	0
SURBL	279	279	22	0	0	0	0
Sender Reputation	27494	3511	446	2	0	0	0
Session Domain	184209	53025	5515	396	125	15	0
Session Limits	18053	6209	831	187	115	0	0
System Block	89705	18810	2455	313	129	1	0
Subtotal	6236889	1156156	168985	24622	8500	239	5
	91.6%	85.1%	84.6%	85.4%	80.6%	89.2%	83.3%
<b>Virus - Clasificado Por</b>							
Malware Outbreak	8	8	7	0	0	0	0
Virus Signature	622	318	13	3	1	0	0
Subtotal	630	326	20	3	1	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>6807914</b>	<b>1359026</b>	<b>199727</b>	<b>28835</b>	<b>10545</b>	<b>268</b>	<b>6</b>







El proveedor debe realizar un monitoreo remoto de la solución, tanto para identificar problemas en su funcionamiento (estados críticos de uso de CPU, memoria, cantidad de conexiones, etc.), como ataques a la plataforma y debe contar con un mecanismo automático de alertas la cual debe ser remitida instantáneamente de manera escrita al personal que defina la SUPERINTENDENCIA. Por este motivo la solución debe considerar todos los elementos que permitan que el proveedor realizar dicho monitoreo en línea y envío de alertas.

El proveedor deber realizar la migración de la actual configuración del Antispam, hacia el nuevo equipamiento considerando mejoras en las reglas u otras configuraciones si fuese necesario, la SUPERINTENCIA facilitara la entrega de las configuraciones que se manejan actualmente al momento de la implementación.

### 3.1.5. Equipamiento para red WiFi casa central (WLC).

La solución a implementar debe incorporar 24 puntos de acceso inalámbricos distribuidos en los pisos de la casa central, que permita su administración en forma centralizada o distribuida de cada punto de acceso inalámbrico habilitado, permitiendo asignar velocidades y permisos de acceso controlado a los usuarios de la red inalámbrica.

Las características mínimas a considerar para este equipamiento incluyen:

- Los equipos que se incluyan para la red inalámbrica deben ser puntos de acceso capaces de brindar la movilidad a los usuarios con la mayor transparencia y calidad de servicio.
- Los puntos de acceso deben poder manejar los estándares más usados para tarjetas de redes inalámbricas, como son IEEE 802.11a/b/g/n/ac, logrando la administración de estos puntos de acceso desde un dispositivo central o distribuido con capacidades para manejar velocidades de 10/100/1000 Mbps al segmento de la red de área local.
- Esta solución debe contar con una interfaz de administración vía Web con acceso seguro.
- Cada punto de acceso debe permitir la conexión simultánea de al menos 30 usuarios.



- La solución debe permitir crear accesos inalámbricos para diferentes perfiles (por medio de políticas de firewall u otro), tales como personal interno, visitantes, entre otros, sobre áreas comunes de cobertura de la red.
- La solución debe permitir a los usuarios desplazarse dentro de las oficinas que se encuentren iluminadas sin necesidad de reconectarse o reparar la conexión (roaming automático).
- La solución debe proporcionar un control total de los Access Point y/o controladores instalados para visualizar los clientes inalámbricos que se están conectando a cada Access Point, así como del tipo de tráfico que está pasando a través de ellos, y determinar si es necesario bloquear el acceso a ese cliente a través de toda la red.
- La solución debe permitir la implementación de mecanismos de seguridad IEEE 802.1X, WEP dinámico, TKIP WPA, 802.11i y soportar la actualización a nuevos mecanismos de encriptación y estándares de seguridad.
- La solución debe considerar la integración con Active Directory y/o certificados digitales para que los usuarios autenticados (de la SUPERINTENDENCIA) puedan acceder directamente a las redes inalámbricas internas.
- La solución debe permitir mediante portal cautivo el acceso a las redes inalámbricas para el control y manejo del tiempo conexión.
- Los dispositivos que se propongan deben ser compatibles con la infraestructura de cableado estructurado y de red existente (soporte de estándares IEEE 802.3 10BASE-T, IEEE 802.3u 100BASETX, IEEE 802.3ab 1000BASE-T, IEEE 802.11a, IEEE 802.11b, IEEE 802.11g, IEEE 802.1X).

**Se requieren 24 puntos de acceso inalámbrico (WiFi) que cuenten con tecnología POE.**

### **3.1.6. Calidad de servicio (QoS)**

Para el correcto funcionamiento de los servicios de Telefonía IP (ToIP), es necesario que se realicen todas las configuraciones para la implementación de calidad de servicio y priorización de paquetes.

La velocidad asegurada de cada enlace MLPS, se podrá definir durante el proceso de implementación en conjunto con la SUPERINTENDENCIA.

### **3.2. Plataforma de Telefonía IP.**

Los siguientes elementos corresponden a funcionalidades transversales a considerar en la prestación del servicio de Telefonía IP para un **período de 36 meses**:

- Todo el equipamiento y servicios requeridos deben ser provistos en la modalidad de arriendo.
- La central telefónica debe disponerse en alta disponibilidad ya sea física o virtual, en Datacenter TIER III con ubicación en Chile y certificación del tipo **Certification of Constructed Facility** o **Gold Certification of Operational Sustainability**.
- Contar con el equipamiento y los servicios necesarios para disponer de una solución de Telefonía IP (servidores, teléfonos, appliance etc.) distribuida en las dependencias del proveedor externo, las oficinas de la SUPERINTENDENCIA en la Región Metropolitana (Casa Central) y en sus Agencias Regionales.
- Utilizar el cableado de red existente para conectar en forma conjunta los computadores de usuarios a través de los teléfonos IP.
- Se debe entregar por parte del proveedor un cable UTP categoría 5e como mínimo por cada teléfono IP a solicitar por parte de la SUPERINTENDENCIA.



- El proveedor debe trasladar, instalar, configurar y disponer todo el equipamiento necesario para el funcionamiento de la plataforma a ofertar tanto en las oficinas de la casa central 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 deben ser considerados por el proveedor e incorporados en las respectivas propuestas técnica y económica.
- El proveedor debe garantizar que todos los materiales utilizados en las instalaciones sean nuevos, de buena calidad, se encuentren en perfectas condiciones al momento de su entrega y correspondan a lo propuesto en su oferta.
- El proveedor debe garantizar 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 que habitualmente se hace en Chile.
- 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 operará la Plataforma a implementar.
- Todo el equipamiento a implementar en la solución propuesta debe ser nuevo y debe estar en perfectas condiciones al momento de su entrega.
- Diseño flexible de manera de responder a los requerimientos establecidos por la SUPERINTENDENCIA, en términos de establecer calidad de servicio (QoS) para el servicio de Telefonía IP.
- La solución propuesta debe estar debidamente documentada respecto de la funcionalidad, capacidad de crecimiento sin upgrade y crecimiento máximo con upgrade, identificación de facilidades de integración con otros servicios y aplicaciones relacionadas con Telefonía IP.
- Toda licencia de software que forme parte del proyecto, debe considerar mantención y upgrade durante toda la vigencia del contrato sin costos extra para la SUPERINTENDENCIA.
- El proveedor debe trasladar, instalar, configurar y disponer todo el equipamiento necesario para el funcionamiento del proyecto tanto en las oficinas de la Casa Central como en las Agencias Regionales.
- Cualquier equipo que no haya sido considerado en el presente documento, el proveedor debe incorporarlo en su respectiva propuesta tanto técnica como económica.
- Inducción y/o capacitación para el personal de la SUPERINTENDENCIA que operará la Plataforma a implementar.

### **3.2.1. Líneas telefónicas, numeración y paquete de minutos.**

La SUPERINTENDENCIA Conectividad hacia la red pública (PSTN) a través de SIPTRUNK con calidad de servicio y un paquete de 40.000 minutos mensuales, los que serán utilizados tanto para llamadas hacia teléfonos fijos y equipos móviles en cualquier horario, otorgando una tarifa plana por minuto respecto de los valores indicados por normativa SUBTEL.

El proveedor podrá proponer una central física (PBX) o virtual en alta disponibilidad (HA), en sus dependencias Datacenter TIER III con ubicación en Chile y certificación del tipo



**Certification of Constructed Facility o Gold Certification of Operational Sustainability** la cual debe tener compatibilidad con protocolo SIP.

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

El proveedor debe 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, el proveedor debe disponibilizar al menos 450 de ellos respecto de las centenas mencionadas, independiente de los anexos que pueda requerir para la configuración de la central Telefónica IP y el Call Center.

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.

La identificación de los anexos que maneja la SUPERINTENDENCIA corresponden a los 4 últimos dígitos de las centenas.

El proveedor, en conjunto con la SUPERINTENDENCIA, deberá realizar el bloqueo para el acceso a números de carriers, números de concursos u otros que no tengan relación con el entorno del negocio de la institución, esto se realizará al momento de la implementación.

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

### **3.2.2. 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 desde las agencias regionales utilizando la red de Telefonía IP a través de los enlaces MPLS.
- La Casa Central y las Agencias Regionales deben salir a la (PSTN) través de las dependencias del proveedor.
- Capacidad de la central para soportar 600 teléfonos, con posible crecimiento de un 20% 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 utilizaran para la línea 600.
- Softphone para comunicación mediante conexión por equipo computacional o Smartphone, tanto por vía VPN como por vía Internet.



- La plataforma de voz debe permitir que un usuario pueda utilizar como mínimo 2 dispositivos simultáneos asociados a un número de anexo (Ejemplo Teléfono físico IP y Softphone), lo anterior por medio de una única licencia, permitiendo generar o recibir llamados por cualquiera de los terminales.
- Se debe 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, carriers y entre otros. Será responsabilidad del proveedor mantener actualizadas estas restricciones, durante la vigencia del servicio, por lo cual en el evento que se produzcan llamados por estos conceptos, no podrán efectuarse cargos extra por concepto de telefonía a la SUPERINTENDENCIA.
- La solución debe permitir llamadas desde toda la plataforma hacia la red de telefonía Móvil y cualquier número de red fija del país.

### **3.2.3. Equipamiento telefónico IP físico.**

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:

- Licencia de uso.
- 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.
- Transferencia de llamado hacia equipo móvil (Smartphone).
- Acceso a directorio corporativo telefónico.
- 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.
- Código de acceso por usuario en todos los terminales.
- Habilitar PubliHold con funcionalidad para ser administrado para usos institucionales.
- Directorio Corporativo.
- 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.
- Voice mail con capacidad de configuración de tiempo de grabación.

La SUPERINTENDENCIA requiere contar con 3 modelos de teléfonos IP para uso estándar en sus dependencias tanto a nivel de Santiago como en agencias regionales, lo anterior diferenciado por tipos de usuarios, según la siguiente tabla:

Tipo de Modelo	Características
Tipo 1	Equipo estándar para funcionarios Santiago POE 10/100/1000 BASE-T Ethernet.
Tipo 2	Equipo estándar para funcionarios Regiones POE 10/100 BASE-T Ethernet.
Tipo 3	Equipo avanzado con funciones que den soporte al trabajo de secretaría POE 10/100/1000 BASE-T Ethernet.

La distribución y cantidad de teléfonos requeridos es la siguiente:

Ubicación	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Total
Metropolitana	115	0	30	<b>145</b>
Regiones	0	30	0	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>175</b>

### 3.2.4. Softphone.

La SUPERINTENDENCIA requiere contar con una solución virtual mediante software para emulación de equipos Telefónicos IP (softphone), dicha funcionalidad se debe disponer tanto para equipos computacionales (Microsoft Windows y MAC) como para Smartphones (Android y iOS).

Las llamadas entre equipos físicos (punto 3.2.3) y softphone de la red interna, debe ser sin costo para la SUPERINTENDENCIA (llamada entre anexos).

El Softphone debe permitir la conexión a la red de telefonía IP ya sea vía conexión VPN o por vía Internet.

La solución será utilizada en equipos computacionales de la SUPERINTENDENCIA, los cuales cuentan con sistema operativo Windows 10 y deben permitir la transferencia de llamados tanto en la red interna como la red pública.

Para esta opción se considera un número aproximado de 175 licencias a instalar, de las cuales 25 deben ser asignadas al CALL CENTER.

Los Softphone deben incluir cintillos audífono con micrófono, para la utilización por parte de los usuarios de la SUPERINTENDENCIA.

### 3.2.5. 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.

### **3.2.6. Call Center línea 600-8369000.**

La SUPERINTENDENCIA cuenta con un número único a nivel nacional para su plataforma de Call Center, el cual corresponde al 600-8369000 número que debe ser portado por el proveedor en caso de ser necesario, se requiere además que el proveedor implemente una plataforma de atención de llamados y realice la programación necesaria para interactuar con la central de telefónica IP, lo anterior para derivar los llamados que ingresan por el Contact Center IVR hacia grupo de Split.

Se requiere que el grupo Split este conformado por 23 agentes y 2 supervisores en forma concurrente, por lo cual cantidad de licencias a considerar para el grupo de Call Center debe ser como mínimo 25 (ver punto 3.2.4).

La información que debe proporcionar como mínimo la plataforma 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 agentes, 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.

Las funcionalidades básicas esperadas por la solución son:

- Definición de grupos y distribución.
- 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.
- Desvío de llamada por configuración de anexo Split en caso de estar ocupado.
- Gestión y reportes mensuales (llamadas recibidas, nivel de atención, tasa de abandono, entre otros).
- Facilidades para agregar punto de atención de Call Center en tiempo real, y balancear las colas de llamadas entrantes según crecimiento de la demanda.
- Número de llamadas atendidas.
- Llamadas abandonadas.
- Tiempo de atención.
- Promedio de tiempo de espera.

### **3.2.6.1. Plataforma Contact Center telefónico IVR.**

Se requiere una plataforma de Contact Center telefónico IVR, dicha plataforma debe permitir la configuración sin límite en cantidad de opciones y subniveles y permitir el manejo de reportes en tiempo real y reportes históricos, tanto asociadas al desempeño del IVR (porcentaje de llamadas terminadas en IVR, menús con mayor uso, tiempo de navegación en el árbol) como también reportes asociados al negocio.

Se espera que la plataforma ofrezca características tales como:

- Plataforma abierta: Utiliza hardware listo para usarse e interfaces de aplicación basadas en estándares abiertos.
- Aplicaciones basadas en internet: Las aplicaciones de GVP fueron programadas en VXML.
- Herramientas agrupadas para generación de informes: Informes sobre el manejo de las llamadas a través del Voice Application Reporter (VAR).
- Funcionalidad IVR de núcleo: Soporta DTMF, entrada de voz, reproducción, indicadores, reproducción de música, etc.
- SNMP: Capacidad para brindar información sobre el estado y alertas.
- Base de datos: Permite la integración con una amplia gama de bases de datos.

La plataforma de permitir de manera dinámica aumentar o disminuir los canales del IVR, para adecuarse a las necesidades de la SUPERINTENDENCIA en todo momento, incluso en períodos temporales (estacionalidades).

Las interacciones con los sistemas y bases de datos de la SUPERINTENDENCIA, deben ser realizadas de forma simple y en línea mediante web services proporcionados por la institución, permitir además interacciones por otros mecanismos (Query, SP, etc.).

El proveedor debe disponer de las grabaciones de voz que serán utilizadas en el IVR (números, opciones, días etc.), para lo cual debe entregar al menos 3 opciones de voz y entregar la posibilidad de modificar el IVR a menos 2 veces en el año.

La plataforma debe entregar un servicio de monitoreo y reporteria para el seguimiento en tiempo real del comportamiento de cada uno de los canales del Contact Center, a través de los siguientes aplicativos:

Se considera los siguientes reportes mínimos estándar, los cuales incluyen filtros de detalle por mes, día y rango de fechas:

- Reporte por uso de canal.
- Reporte por opción del IVR más utilizada.



- Reporte cantidad de llamadas realizadas al IVR.
- Reporte cantidad de llamadas derivadas desde IVR a grupo Split.
- Reporte cantidad de llamadas abandonadas en IVR.

En forma adicional, se considera la disponibilidad de plantillas de generación de reportes customizados de acuerdo a las necesidades de la SUPERINTENDENCIA.

La cantidad de canales licenciados requeridos para el IVR es de 10, y además se considera una licencia de supervisor estándar.

El árbol del IVR propuesto como base para la nueva plataforma (el proveedor debe entregar una opción mejorada) es el siguiente:

❖ **Mensaje: bienvenido a la Superintendencia de Salud**

➤ **Digite 1:** Conocer estado de reclamo contra FONASA, Isapre o una mediación con un prestador privado de salud.

➤ **Acción:** Ingrese RUT a consultar si termina en "K" rempácelo por un "1".

- Remite número digitado para validación de rut.
- Consulta RUT digitado en sistema informático de reclamos de la SUPERINTENDENCIA.
- Respuesta de la consulta realizada

➤ **Digite 1:** Escuchar nuevamente la información.

➤ **Digite 2:** Volver al menú anterior.

➤ **Digite 3:** ingresar un nuevo rut.

➤ **Colgar para terminar.**

➤ **Digite 2:** Orientación con un ejecutivo.

❖ **Mensaje:** Está siendo direccionado a uno de nuestros operadores.

❖ **Acción:** Derivar llamado a Call Center grupo Split.

➤ **Colgar para terminar.**

❖ **Mensaje:** Conocer el monto de excesos en Isapres o información del registro nacional de prestadores individuales de salud ingrese a [www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl).

En caso de no ingresar una opción válida la cantidad de intentos es 3 antes de cortar la llamada.

### 3.2.6.2. Software de Call Center.

Se debe proponer un software para el servicio de Call Center el cual debe considerar como mínimo funcionalidades operativas a través de un ACD o software equivalente, la SUPERINTENDENCIA sugiere las siguientes opciones:

- Conexión, desconexión (login) por operador.
- Crear tantos grupos o Split, como se determine, sin limitación. A su vez, que permita incorporar o eliminar anexos en cualquier momento.
- Conectar y derivar llamados desde una opción del IVR por cascada a distintos grupos o split y que ésta sea programable desde la SUPERINTENDENCIA.
- Derivación de llamados hacia los distintos operadores sea según el tiempo que lleven desocupados.
- Desvío de los anexos a aparatos móviles con programación desde la SUPERINTENDENCIA.



- Derivación de llamados desde la opción del IVR hacia un anexo con derivación a celular, devolviéndose a la central en caso de no contestar para ser enrutado nuevamente.
- Información al cliente respecto del tiempo de espera y el número asignado en cola para la atención.
- Autonomía para la SUPERINTENDENCIA de disponer de mensajes telefónicos en horario hábil e inhábil.
- Permitir el uso tanto de teléfonos físicos IP como de Softphone en los grupos o Split.

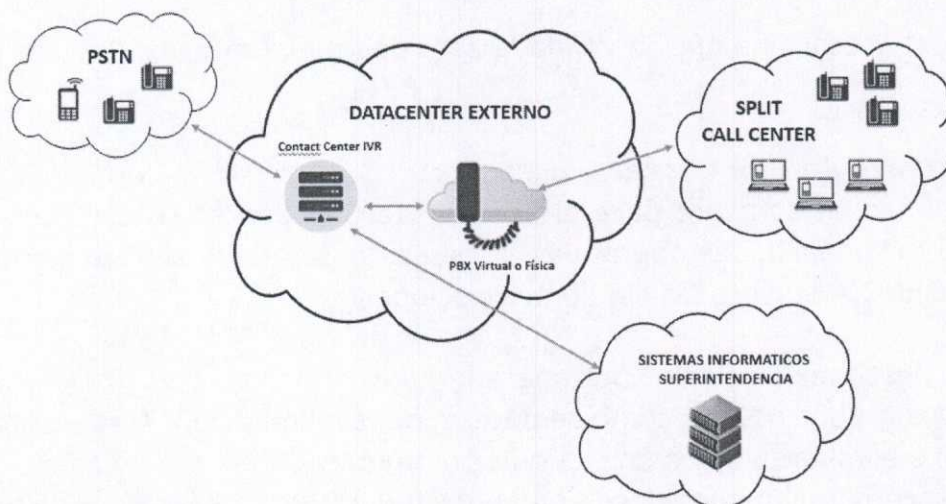
### Funcionalidades de Monitoreo en el nivel central o de la Administración:

- Dashboard de llamadas ingresadas, contestadas y comparación con un periodo anterior. Que muestre operadores conectados, % de llamadas atendidas y número de llamadas perdidas o que se devolvieron a la central.
- Dashboard de operadores conectados, disponibles, desconectados o en pausa.
- Dashboard de tiempo real de llamado de los operadores por agencia.
- Monitoreo de la calidad del llamado a través de escuchas (con aparatos telefónicos y software que lo permitan).

### Funcionalidades de Reportería:

- Registro que contenga el número de llamados recibidos, contestados, tasas de abandono por Agencia, por Operador.
- Registro por día, con posibilidad de analizar períodos que ya pasaron de manera independiente (no acumulada a un determinado día del mes).
- Registro que permita ver el tiempo de duración de cada llamada recibida por un anexo y por Agencia o por grupos o Split.
- Registro con la cantidad de llamados que se devolvieron a la central para volver a enrutar.
- Capacidad de generar una base de datos de usuarios que han llamado al Call Center.

El esquema sugerido (el oferente debe mejorar la propuesta) de ingreso de llamados hacia el IVR y al grupo Split es el siguiente:



### 3.2.7. Plataforma de Omnicanalidad.

La SUPERINTENDENCIA requiere que el proveedor ofrezca una plataforma que permita una atención por omnicanalidad a la ciudadanía, contemplando múltiples plataformas que se usan en gran medida en la actualidad, lo anterior permitirá a los usuarios



interactuar con diversos servicios que hoy presta la institución y futuros proyectos de modernización.

Se espera que el proveedor ofrezca una solución que considere 5 agentes y 1 supervisor para atención de los canales digitales, los siguientes son los canales digitales mínimos a considerar:

- **Whatsapp:** El proveedor debe gestionar la contratación si fuese necesario, de la o las cuentas y/o licencias que serán requeridas para la total prestación del servicio a nombre de la SUPERINTENDENCIA, designando un número telefónico para uso exclusivo de dicha opción.
- **Facebook:** El proveedor debe gestionar la contratación si fuese necesario, de la o las cuentas y/o licencias para la total prestación del servicio a nombre de la SUPERINTENDENCIA.
- **Asistente digital en portal institucional (ChatBots):** El proveedor debe gestionar la contratación si fuese necesario, de la o las cuentas y/o licencias para la total prestación del servicio a nombre de la SUPERINTENDENCIA.

Se requiere que el proveedor entregue una solución, que permita la gestión de atención a la ciudadanía a través de canales digitales y redes sociales, lo anterior para atención manual y automatizada a través de ChatBots.

Se espera una solución que gestione de manera sencilla y eficaz considerando:

- Centralizar la recepción y gestión de conversaciones de cuentas en una única plataforma.
- Entregar un árbol de opciones para navegación de los usuarios tanto en Whatsapp como por ChatBots, al momento de la implementación en conjunto con la SUPERINTENDENCIA se definirán las opciones.
- Segmentar, ordenar y priorizar conversaciones de acuerdo al modelo de atención que será entregada por la SUPERINTENDENCIA, el cual inicialmente considera la arquitectura del IVR.
- Automatizar el canal para respuestas a consultas frecuentes.
- Habilitar la autogestión de consultas y servicios transaccionales sin necesidad de intervención de proveedor.
- Almacenar y consultar el historial completo de todas las conversaciones.

Al momento de la habilitación del servicio la SUPERINTENDENCIA entregará nuevas opciones respecto de la instalación inicial para ser modificada en conjunto con el proveedor, posteriormente la SUPERINTENDENCIA debe disponer de la capacidad para modificar directamente las opciones del servicio.

Se debe permitir la modificación de las opciones del árbol por parte de la SUPERINTENDENCIA sin restricción.

El proveedor debe gestionar la contratación de cuentas a nombre de la SUPERINTENDENCIA para el uso de los servicios en Whatsapp designando un número para uso exclusivo de dicha opción.

### **3.2.8. Tarificación de llamadas.**

Se requiere la provisión de un servicio de tarificación de llamadas, esta solución 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).
- Fecha de llamada.
- Hora de llamada.
- Número al cual se llama.
- Duración de llamada.
- Costo de llamada.

### **3.2.9 Teléfono Satelital.**

La SUPERINTENDENCIA requiere contar con un teléfono satelital, con plan asociado de prepago renovable anualmente por 300 minutos sin restricciones, lo anterior para ser utilizado tanto a nivel del territorio nacional como en el extranjero, se sugiere teléfono del tipo Iridium o superior, que debe incluir; batería, cargador de pared con adaptadores nacional e internacional, cargador vehicular estándar, auricular manos libres entre otros elementos básicos para su uso.

## **4. REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO.**

El proveedor debe proveer el servicio de soporte técnico de todo el equipamiento y servicios contenidos en su oferta técnica. Para ello se consideran las siguientes condiciones como mínimas:

### **4.1. Reemplazo de equipos, Partes y Piezas.**

Todo el equipamiento debe 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 debe 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.

### **4.2. Asistencia Técnica.**

Se debe proporcionar un servicio en modalidad 7x24 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 proveedor debe concurrir a las dependencias de la SUPERINTENDENCIA



en un **plazo máximo de 2 horas corridas** desde el momento de notificación del incidente (ticket) y **debe entregar un diagnóstico que permitirá resolver la falla.**

En Regiones, si no es posible resolver el incidente en forma remota, el personal especialista del proveedor debe concurrir a las dependencias de la SUPERINTENDENCIA en un **plazo máximo de 3 horas corridas** desde el momento de notificación del incidente (ticket) y **debe 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 proveedor debe 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 proveedor debe 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 debe mantener a personal técnico especialista en las dependencias de la SUPERINTENDENCIA hasta que la falla haya sido resuelta, una vez normalizado el servicio, el proveedor debe 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 proveedor debe 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 proveedor durante el proceso de implementación, debe ser corregido o reparado sin ningún costo para la SUPERINTENDENCIA.

## **5. MANTENCIÓN PREVENTIVA DE LA PLATAFORMA.**

El proveedor debe realizar de manera periódica y programada, junto a la SUPERINTENDENCIA, mantenciones a todo el equipamiento o software que forme parte de su solución ofertada.

Las mantenciones deben ser realizadas 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, el proveedor debe informar a la SUPERINTENDENCIA la disponibilidad de esta actualización.
- Revisión del estado general de los equipos 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.
- 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.



## **6. MONITOREO.**

Se requiere para una correcta disponibilidad de los servicios a prestar por parte del proveedor, un servicio de monitoreo en tiempo real que mediante una plataforma de alerta telefónica y de correo electrónico notifique al personal técnico de la SUPERINTENDENCIA, ante una indisponibilidad de los servicios de la plataforma a prestar, se consideran como servicios críticos a monitorear los siguientes elementos:

### **6.1. Enlaces de comunicaciones.**

El proveedor debe brindar un servicio de monitoreo 24x7x365 de los principales componentes y nodos de comunicación en Santiago (Casa Central) y de los enlaces MPLS en las Agencias Regionales.

Para este servicio, el proveedor debe proporcionar a la SUPERINTENDENCIA además del aviso por alerta en tiempo real, de un informe mensual de monitoreo, que debe contener los eventos de alarmas que se presentan en forma diaria en el sistema de monitoreo, además de informar las estadísticas de alarmas y eventos clasificados por tipo y fecha de ocurrencia de los problemas.

Los principales componentes que proveedor debe monitorear, informar y mantener son:

- Detección proactiva de eventos (informados al momento de la detección y un resumen mensual).
- Proveer de una plataforma que permita al personal técnico de la SUPERINTENDENCIA visualizar el estado de todos los enlaces en tiempo real, además del uptime de los servicios y utilización de ancho de banda.
- Gestión de alarmas, con acciones informativas, preventivas y correctivas (informados al momento de la alarma y un resumen mensual).
- Distribución de tráfico por tipo (incluido en informe mensual).
- Detección de tráfico anómalo que impacten el servicio de comunicaciones (informados al momento de la detección y un resumen mensual).
- El proveedor debe mantener la información tanto de la topología de la red, como de cualquier cambio sobre ella (puertas utilizadas, disponibles, enlaces, velocidades, entre otros).
- Debe mantener los recursos de la red disponibles: puertas de equipos disponibles, anchos de banda utilizados, habilitación y verificación de la velocidad de conexiones.
- Debe mantener el respaldo de todas las configuraciones de los equipos de comunicaciones.

### **6.2. Plataforma de telefonía IP.**

Con el objeto de asegurar los niveles de disponibilidad de la plataforma y la continuidad de los servicios provistos a los usuarios, se establecerá una serie de niveles aceptables de servicio que deben ser entregados por el proveedor una vez entregado el servicio.

A nivel del monitoreo de la plataforma, se debe tener en cuenta que:

La notificación de eventos de seguridad o incidentes que puedan afectar la continuidad operacional de la plataforma, debe ser en forma inmediata, al personal designado por la SUPERINTENDENCIA, ya sea a través de e-mail, teléfono o llamada a celular, dependiendo del nivel de criticidad. Para ello el proveedor debe establecer un protocolo de comunicación, el que debe ser acordado y visado por la SUPERINTENDENCIA.



### **6.3. Equipos de Seguridad Lógica.**

Se debe monitorear en modalidad 24x7x365 la totalidad de la plataforma de seguridad instalada, particularmente la solución de Firewall con todas sus componentes.

En el caso que algún evento que pueda afectar la continuidad de los servicios, el proveedor debe ejecutar las medidas necesarias para mitigar cualquier daño y evitar futuras situaciones de similares características, debe entregar detalle de las principales fuentes de ataques, máquinas y puertos atacados, además debe entregar acciones de mitigación para proteger a la SUPERINTENDENCIA.

### **6.4. Cuentas de acceso de lectura solución a implementar.**

El proveedor al momento de la implementación, debe proporcionar una cuenta de acceso de lectura a todo el equipamiento involucrado en la implementación de la solución (switch de acceso por piso, switch de distribución, switch de agencia regional, puntos de acceso inalámbrico, firewalls perimetrales, antispam, etc.) con el fin de que personal técnico de la SUPERINTENDENCIA pueda visualizar el comportamiento de los distintos equipos.

### **7. Account Manager (gestión de proyecto).**

El Proveedor debe asignar una vez finalizada la etapa de implementación del proyecto, un profesional que debe realizar la labor de Account Manager, durante la vigencia del contrato, esto con el fin de llevar un control y apoyar el correcto desarrollo del proyecto junto a esta Superintendencia.

La principal labor a desarrollar será atender de manera expedita cualquier requerimiento o incidente, independiente de la vía de canalización por la cual fuese notificado para agilizar su ejecución, en el caso de ser requerido por la contraparte técnica de la SUPERINTENDENCIA.

Otra de las labores a realizar por el profesional será la de gestionar mensualmente reuniones con la contraparte técnica de la SUPERINTENDENCIA, para evaluar el estado de todos los servicios asociados al contrato, por lo cual debe generar un registro de cada una de estas reuniones en minutas que debe visar la contraparte técnica de la SUPERINTENDENCIA.

### **8. REPORTE.**

El proveedor debe entregar un **informe mensual de servicios**, el que debe considerar los siguientes puntos:

- Para efectos del pago mensual, el proveedor seleccionado, debe entregar antes de facturar los servicios, el informe mensual a la contraparte técnica de la SUPERINTENDENCIA para obtener su visto bueno, una vez obtenido el visto bueno por parte del área técnica de la SUPERINTENDENCIA el proveedor podrá emitir la respectiva factura.

### **9. CAPACITACIONES.**

La oferta debe contemplar horas de capacitación e instrucción básicas en el **uso del hardware y software de la plataforma ofertada**, la administración de la capa de seguridad y equipos de comunicaciones será de administración del proveedor, por lo cual se requiere una entrega de conocimientos básicos para utilizar con la cuenta de lectura a entregar, otros dispositivos básicos como teléfonos IP se debe entregar una capacitación para el manejo e instalación de estos.



Se deben indicar las horas de inducción antes de la puesta en marcha, con el fin de reducir el impacto del cambio.

La oferta debe contemplar claramente el temario, la cantidad de horas y la propuesta de su ejecución. Es del caso señalar que la ejecución del programa de inducción será fijada de común acuerdo entre el proveedor y la SUPERINTENDENCIA.

## **10. ESPECIFICACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.**

Se debe asegurar la continuidad operacional de los servicios actuales de la SUPERINTENDENCIA, al momento en que el proveedor realice la instalación del nuevo equipamiento, se debe preparar un plan de integración que resguarde la continuidad de los servicios de la institución.

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

La implementación de la totalidad de los servicios adjudicados no podrá exceder los **"60 días corridos desde la correspondiente contratación"**.

**Los proveedores deben presentar un cronograma de trabajo (carta Gantt) que considere cada una de las etapas asociadas a la implementación del proyecto.**

### **10.1. Consideraciones de la implementación.**

Respecto de la implementación de la Plataforma, a continuación, se indican algunas consideraciones que se deben 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.
- La SUPERINTENDENCIA con el propósito de certificar la correcta instalación e implementación de los productos y elementos propuestos en la solución, podrá solicitar al proveedor considerar la participación de los fabricantes de la tecnología propuesta o un partner certificado en las distintas fases del proyecto.

### **10.2. 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 debe ser cubierta por el proveedor.

## **11. OFERTA TÉCNICA**

El proveedor debe entregar el detalle técnico de la solución a implementar, con el respectivo diseño de la red, el detalle del Hardware y Software a utilizar con sus respectivas versiones, la cantidad de licencias que el proyecto considerara, el procedimiento logístico que utilizara para prestar el servicio y los tiempos de implementación del proyecto.

El oferente deberá entregar detalle de su propuesta técnica en el **"Anexo N° 8"**.



**ANEXO N° 1-A  
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA NATURAL  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER**

**A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA NATURAL**

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cédula Nacional de Identidad</b>	
<b>Profesión</b>	
<b>Domicilio</b>	<b>CALLE: N°: COMUNA: CIUDAD: REGIÓN:</b>
<b>Teléfono de Contacto</b>	<b>CELULAR: FIJO:</b>
<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Página Web (si la tuviera)</b>	

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

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cédula de Identidad</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Teléfonos de Contacto</b>	<b>CELULAR: FIJO:</b>
<b>Correo Electrónico para notificaciones.</b>	
<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono Encargado de Facturación</b>	
<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono del Coordinador Técnico</b>	
<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono del Ejecutivo Comercial</b>	

Fecha: \_\_\_\_\_

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



**ANEXO N° 1-B  
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**A) DATOS DEL OFERENTE PERSONA JURÍDICA**

<b>Tipo De Persona Jurídica (Ltda. S.A., E.I.R.L., Cía. Ltda. )</b>	
<b>Razón Social</b>	
<b>Giro</b>	
<b>Rut</b>	
<b>Domicilio</b>	<b>CALLE: N°: COMUNA: CIUDAD: REGIÓN:</b>
<b>Teléfono de Contacto</b>	<b>CELULAR: FIJO:</b>
<b>Correo Electrónico / Web de la Empresa (si la tuviera)</b>	

<b>Nombre Completo Representante Legal</b>	
<b>Cédula de Identidad</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Profesión</b>	
<b>Correo Electrónico</b>	
<b>Fecha Escritura Pública o Acta de Sesión en que se otorgan los Poderes al Representante.</b>	
<b>N° de Repertorio</b>	
<b>Nombre Notario</b>	
<b>N° Notaría y Comuna</b>	

(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**

<b>Nombre Completo</b>	
<b>Cédula de Identidad</b>	
<b>Cargo</b>	
<b>Teléfonos de Contacto</b>	<b>CELULAR: FIJO:</b>
<b>Correo Electrónico para notificaciones</b>	



<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono Encargado de Facturación</b>	
<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono Encargado del Coordinador Técnico</b>	
<b>Nombre, Correo Electrónico y Teléfono Encargado del Ejecutivo Comercial</b>	

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 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

El abajo firmante declara haber analizado las Bases de Licitación Pública del Servicio de **"ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER"** 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: \_\_\_\_\_

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

**ANEXO N° 2-B  
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE OFERENTE PERSONA JURÍDICA  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

El(Los) abajo firmante(s) declara(mos) haber analizado las Bases de Licitación Pública del Servicio de **"ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER"** 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 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

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

<b>Requerimiento</b>	<b>Tiempo (en minutos)</b>
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 EQUIPOS, PARTES Y PIEZAS  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

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



<b>Requerimiento</b>	<b>Tiempo (en días hábiles)</b>
Tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas de los equipos en Santiago desde la entrega del diagnóstico.	
Tiempo de reemplazo de equipos, partes y piezas de los equipos 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.

<p><b>ANEXO N° 5</b> <b>EXPERIENCIA DEL OFERENTE</b> <b>ID 601-5-LR20</b> <b>ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,</b> <b>SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER</b> <b>SUPERINTENDENCIA DE SALUD</b></p>
---

Yo, (nombre oferente persona natural o persona jurídica) \_\_\_\_\_ declaro que la información que adjunto en este Anexo y en el 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 2010 a la fecha, tanto para el sector público como para el privado.

<b>Requerimiento</b>	<b>Cantidad</b>
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.

**ANEXO N° 6**  
**FORMULARIO EVALUACIÓN CALIDAD DEL SERVICIO**  
**ID 601-5-LR20**  
**ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,**  
**SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER**  
**SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

(nombre del firmante), (cargo e institución), evidencio que (nombre empresa referenciada), RUT (00.000.000-0), prestó/presta los servicios de (indicar el tipo o tipos de servicios), para las instalaciones ubicadas en (dirección prestación del servicio).

El o los servicios prestados debe ser marcado con una "X":

- Telecomunicaciones Unificadas.
- Servicios de Telefonía IP.
- Call Center.

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:

<b>Calificación</b>	<b>Marcar con una X</b>
SATISFACTORIA	
REGULAR	
MALA	

\_\_\_\_\_  
**Nombre, firma y timbre del informante**

Santiago, xx de xxxxxxxxx de 2020.

**NOTA:** Imprimir este formulario para ser llenado por cada uno de los clientes declarado, la SUPERINTENDENCIA verificara la veracidad de la información entregada.



**ANEXO N° 7  
TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
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.

<b>Requerimiento</b>	<b>Días corridos</b>
Tiempo de ejecución etapa de implementación.	

Fecha: \_\_\_\_\_

Nota: el tiempo de ejecución en esta etapa, será contabilizado a partir de la notificación de la adjudicación de esta licitación.

.....  
**(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 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

El oferente debe indicar en el presente anexo los detalles de su oferta técnica considerando los siguientes puntos:

- a) Diseño de la solución.
- b) Restricciones del diseño.
- c) Certificación TIER III.
- d) Escalabilidad del diseño.
- e) Descripción técnica del equipamiento y software propuesto con su respectiva fundamentación técnica.
- f) 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).
- g) Cronograma de actividades en donde se detalle el tiempo de implementación GANTT.
- h) 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.



**ANEXO N° 9  
CONDICIONES INCLUSIVAS  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA,  
SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

**Cada oferente debe indicar si cumple con las condiciones inclusivas que serán evaluadas de acuerdo a lo definido en las bases de la presente licitación.**

Completar en el siguiente cuadro si cuenta con la contratación de personal en situación de discapacidad, joven o perteneciente a pueblos originarios.

<b>Personal contratado</b>	<b>Nombre del trabajador</b>	<b>¿Adjunta en su oferta el contrato de trabajo? Sí o No</b>	<b>¿Adjunta en su oferta el documento que acredite la situación de discapacidad, joven o perteneciente a pueblos originarios? Sí o No</b>	<b>¿Adjunta en su oferta el certificado de instituciones previsionales según corresponda? Sí o No</b>
En situación de discapacidad				
Joven				
Perteneciente a pueblos originarios				

Adicionalmente, cada oferente debe adjuntar en su oferta el certificado de empresa mujer ChileProveedores, según corresponda.

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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



**ANEXO N° 10  
"OFERTA ECONÓMICA"  
ID 601-5-LR20  
ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA  
IP Y CALL CENTER  
SUPERINTENDENCIA DE SALUD**

Yo \_\_\_\_\_ en mi condición de representante Legal de \_\_\_\_\_, RUT \_\_\_\_\_, declaro que los siguientes, son los valores del presente proceso licitatorio, los cuales serán mantenidos durante toda la vigencia del contrato:

**1.- Servicio Mensual**

Ítem	Precio mensual NETO	Precio mensual TOTAL (impuesto incluido)
<b>Plataforma de telecomunicaciones unificada, servicios de telefonía IP y call center.</b>	\$	\$

**2.- Líneas de crecimiento:**

Ítem	Precio mensual NETO	Precio mensual TOTAL (impuesto incluido)
<b>Precio unitario mensual plan o paquete 10.000 minutos SLM.</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario equipo telefónico tipo 1 incluye licenciamiento.</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario equipo telefónico tipo 2 incluye licenciamiento.</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario equipo telefónico tipo 3 incluye licenciamiento.</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario access point</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario switch poe rack pisos Santiago</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario licencia software emulación teléfono IP activa (softphone) incluye cintillo audífono con micrófono.</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario licencia canal de acceso IVR</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario licencia canal de acceso omnicanalidad</b>	\$	\$
<b>Precio total unitario teléfono satelital</b>	\$	\$
<b>Precio unitario anual plan prepago 300 minutos para teléfono satelital</b>	\$	\$

**Nota:** El anexo debe completarse de manera íntegra. La omisión de alguno de estos datos, facultará a la Superintendencia a declarar la inadmisibilidad de la oferta.

**Junto con completar el anexo, el oferente deberá ingresar al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), los valores NETOS.**

Fecha: \_\_\_\_\_

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

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



**2° DESIGNÁNSE** a los siguientes funcionarios y funcionaria de la Superintendencia de Salud, para integrar la Comisión Evaluadora de las ofertas de la Licitación Pública, identificada en el considerando primero de la presente Resolución:

CARGO		DEPARTAMENTO	FUNCIONARIO
JEFE TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	SUBDEPTO DE LA	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RICARDO CUEVAS LANDEROS
JEFA ADMINISTRACIÓN	SUBDEPTO	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CONSUELO GUTIÉRREZ PÉREZ
PROFESIONAL TECNOLOGÍAS INFORMACIÓN	SUBDEPTO DE LA	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	PABLO CATALÁN BLANCO

**3° CONVÓQUESE/LLÁMASE** a Licitación Pública para los efectos de contratar el **SERVICIO DE ARRIENDO PLATAFORMA DE TELECOMUNICACIONES UNIFICADA, SERVICIOS DE TELEFONÍA IP Y CALL CENTER, ID 601-5-LR20**, en conformidad a las Bases Administrativas, Bases Técnicas y anexos, que se aprueban a través de este acto administrativo.

**4° PUBLÍQUESE** la presente convocatoria o llamado a licitación pública e infórmese de este procedimiento de contratación a través del Sistema de Información, portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°19.886 y su Reglamento.

**5° 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 establecen las Resoluciones N°7 y N°8, ambas de 2019, 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](http://www.mercadopublico.cl).**

  
**PATRICIO FERNÁNDEZ PÉREZ**  
**SUPERINTENDENTE DE SALUD**

**DISTRIBUCIÓN:**

- Subdepto de Finanzas y Contabilidad
- Subdepto de Tecnologías de la Información
- Unidad de Adquisiciones
- Oficina de Partes
- JIRA RAC-638