

Secretaría Municipal

PROVIDENCIA, 24 JUN 2015

EX.Nº 1060 / VISTOS: Lo dispuesto por la Ley N° 19.886 Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; y, teniendo presente las facultades que me conceden los artículos 5 letra d), 12 y 63 letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, y

**CONSIDERANDO:** Que mediante Memorandum N° 13.158 de fecha 10 de Junio de 2015, de la Directora de Administración y Finanzas, se acompañan los antecedentes para el llamado a propuesta para la contratación del "SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".-

**DECRETO:**

1.- Apruébanse las Bases Administrativas y Bases Técnicas que regirán la licitación pública para la contratación del "SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA", los que para todos los efectos legales, forman parte integrante de este decreto.-

2.- Llámase a propuesta pública para la contratación del "SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA".-

3.- VISITA A TERRENO: El 30 de Junio y el 1 de Julio de 2015, en los recintos municipales que se indican en el Artículo N° 8 de las Bases Administrativas.-

4.- CONSULTAS Y ACLARACIONES : Se podrán formular consultas a través del Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, hasta las 12:00 horas del día 2 de Julio de 2015 y la respuesta a las consultas y aclaraciones, se darán el día 9 de Julio de 2015, hasta las 17:00 horas, por el mismo medio.-

5.- FECHA DE CIERRE RECEPCION DE OFERTAS: Día 15 DE JULIO DE 2015, a las 14:00 horas.-

6.- FECHA DE ACTO APERTURA ELECTRONICA : Día 15 DE JULIO DE 2015, a las 16:00 horas.-

7.- FECHA DE ADJUDICACION : Día 21 DE AGOSTO DE 2015.-

8.- GARANTIAS : Los oferentes deberán garantizar la seriedad de la oferta mediante Boleta Bancaria, Vale Vista o Póliza de Seguro Cód. "Pol. 120131751 denominada "póliza de seguro de caución para licitaciones, propuestas o subastas públicas o privadas", para garantizar la seriedad de la oferta, a nombre de la Municipalidad de Providencia, RUT.N° 69.070.300-9, por un valor de \$2.000.000.-, con una vigencia hasta el día 13 DE OCTUBRE DE 2015.-

9.- La encargada del proceso es doña NADIA RIVEROS ALTAMIRANO, de la Dirección de Administración y Finanzas.-

10.- Publíquese el llamado a propuesta pública, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, por la Dirección de Administración y Finanzas en el Sistema de Informaciones del Portal Mercado Público, el día 24 DE JUNIO DE 2015.-

Anótese, comuníquese y archívese.

  
  
MARÍA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal  
  
PBA/MRMQ/IMYJ/mvas.-

  
JOSEFA ERRAZURIZ GUILISASTI  
Alcaldesa

**Distribución :**

- Secretaría Comunal de Planificación
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección de Control
- Archivo
- Decreto en Trámite N° 1544.



MUNICIPALIDAD DE **PROVIDENCIA**

**MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA**  
Dirección Administración y Finanzas  
Departamento de Administración  
Sección Servicios Generales



Memorando N°: 13150.-  
Referencia: No hay  
Materia: Aprobación de Bases de Licitación

PROVIDENCIA, 19 JUN 2015

**DE : SRA. ANA MARIA SILVA GARAY**  
**DIRECTORA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

**A : SRA. ALCALDESA**

En consideración a lo establecido en el punto 4, del Reglamento N°98/2009, Sobre delegación de facultades, adjunto remito a usted para vuestra consideración y aprobación correspondiente, Itinerario, Bases Administrativas y Bases Técnicas para el llamado a propuesta pública por el **“SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**

Solicito a usted si así lo estima conveniente, remitir los antecedentes una vez aprobados a Secretaria Municipal, para decretar y coordinar el respectivo llamado a través del Portal Mercado Público.

Saluda atentamente a usted

  
**ANA MARIA SILVA GARAY**  
Directora de Administración y Finanzas  
**V°B°**  
**SEGPLA**  
**V°B°**  
**Dirección Jurídica**  
**V°B°**  
**Dirección Control**  
**V°B°**  
**Administración Municipal**  
**ALCALDESA**  
**ALCALDESA**

AMSG/mra/cqc  
**DISTRIBUCIÓN:**  
1.- Sra. Alcaldesa  
2.- Archivo Servicios Generales

1551  
29/6-2015  
Fara decretar

MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

Dirección de Administración y Finanzas  
Departamento de Administración  
Sección Servicios Generales

**ITINERARIO DE LICITACIÓN EN SISTEMA DE INFORMACIÓN PORTAL MERCADO PÚBLICO  
LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

<b>Publicación en Portal Mercado Público</b>	<b>: 24.06.2015</b>
<b>Presentación de consultas en Portal Mercado Público desde</b>	<b>: 24.06.2015</b>
<b>Visita a Terreno</b>	<b>:30 de Junio y 1 de Julio 2015</b>
<b>Presentación de consultas en Portal Mercado Público hasta las 12:00 hrs</b>	<b>: 2.07.2015</b>
<b>Aclaraciones y Respuestas a consultas en Portal Mercado Público hasta las 17:00 hrs.</b>	<b>:9 .07.2015</b>
<b>Fecha de cierre Recepción de Ofertas Mercado Público a las 14:00 hrs.</b>	<b>: 15.07.2015</b>
<b>Fecha de acto de apertura electrónica a las 16:00 hrs.</b>	<b>: 15.07.2015</b>
<b>Fecha Máxima de Adjudicación a través del Portal Mercado Público.</b>	<b>: 21.08.2015</b>



**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

**BASES ADMINISTRATIVAS**

**1.- GENERALIDADES**

**ARTICULO N° 1:**

Las presentes Bases Administrativas regirán el llamado y la adjudicación de la licitación pública para la contratación del **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"** a través del Portal Mercado Público, en adelante [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Se requiere la contratación del Servicio de Habilitación, Arriendo y Mantención Centrales Telefónicas (PBX) y Operadoras Telefónicas para la Municipalidad de Providencia.

Las condiciones especiales de la licitación, las características y detalles de la prestación del servicio serán las indicadas en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes que conforman la presente propuesta pública.

**ARTICULO N° 2:**

La Licitación se regirá por las normas señaladas en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas, demás antecedentes que forman parte de ella, Aclaraciones y las Respuestas a las Consultas, por los términos del contrato, la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios y su reglamento contenido en el Decreto 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda y otras normas legales o reglamentarias que por la naturaleza de la contratación le fueren aplicables y por el Decreto Alcaldicio Exento N°90 de fecha 26.05.2015 de la Municipalidad que aprueba el Manual de Procedimiento de Adquisiciones de la Municipalidad de Providencia.

**ARTICULO N° 3:**

Podrán presentarse a la Licitación las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que cumplan los requisitos establecidos en las presentes Bases Administrativas y Bases Técnicas.

No podrán presentarse aquellos que tengan inhabilidades establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas.

**ARTICULO N° 4:**

Las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta serán publicados a través del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**ARTICULO N° 5:**

La Inspección Técnica del Servicio estará a cargo de la Sección Servicios Generales dependiente del Departamento de Administración de la Dirección de Administración y Finanzas, en adelante ITS.

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

**ARTICULO N° 6:**

Todas las consultas o dudas en relación a la propuesta deberán hacerse por escrito a través [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en la fecha indicada en el Itinerario de licitación, publicado en dicho Portal, Las aclaraciones y respuestas a las consultas, si las hubiere, se harán por escrito en el mismo medio y pasarán a formar parte integrante de las Bases Administrativas y/o Bases Técnicas, según corresponda.

**Será responsabilidad de los oferentes obtener estos antecedentes del Portal Mercado Público** por lo que no podrán alegar desconocimiento de ellas para cualquier efecto, entendiéndose conocidas y obligatorias para todos los participantes, siendo además, parte integrante de las Bases de Licitación.

**ARTICULO N° 7:**

La Municipalidad no proporcionará estudios, proyectos, equipos, materiales y ningún otro antecedente o elemento para la ejecución del Servicio, salvo los que se indican expresamente en la Bases Administrativas y/o Bases Técnicas.

**ARTICULO N° 8:**

Los interesados de participar en esta Licitación deberán asistir a visita de terreno, de **carácter obligatorio**, que se llevará a efecto los días y horarios que se detallan a continuación:

N°	LETRA PLANO	RECINTO	UBICACIÓN	DIA Y HORA DE ENCUENTRO
1	A	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Pedro de Valdivia 963</b>	Av. Pedro de Valdivia 963	<b>30.6.2015 a las 9:00 AM Pedro de Valdivia 963, Sección Servicios Generales</b>
2	B	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CIAM Eliodoro Yáñez</b>	Eliodoro Yáñez 1939	
3	C	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Casa del Emprendedor</b>	Marchant Pereira 859	
4	D	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Casa DAU</b>	Av. Pedro de Valdivia 1071	
5	E	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>3er Juzgado de Policía Local</b>	Eliodoro Yáñez 1687	
6	F	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>1er y 2do Juzgado de Policía Local</b>	Av. Pedro de Valdivia 706	
7	G	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CIAM Juana De Arco</b>	Juana de Arco 2007	
8	H	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CITI</b>	Av. Providencia 2359	
9	I	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Juventud Providencia ( Padre Mariano, Galpon Musical)</b>	Padre Mariano 156	
10	J	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Biblioteca Municipal</b>	Av. Providencia 1590	

MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

11	K	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Juventud Providencia ( Manuel Montt)</b>	Manuel Montt 101
12	L	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Café Literario Parque Balmaceda</b>	Av. Providencia 410
13	M	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Café Literario Parque Bustamante</b>	Av. Gral Bustamante altura del 50
14	N	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Centro Comuntario Bellavista</b>	Constitución 85
15	O	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Casa de la Ciudadanía Montecarmelo</b>	Av. Bellavista 0590
16	P	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CIDES Los Misioneros</b>	Los Misioneros 2166
17	Q	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CIDES Alicia Cañas</b>	Av. Italia 1181
18	R	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Centro Santa Isabel ( Gimnasio, Piscina y CIAM)</b>	Av. Santa Isabel 0830
19	S	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Dirección Aseo, Ornato y Mantención</b>	Caupolicán 1151
20	T	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Café Santa Isabel</b>	Av. Santa Isabel 1240
21	U	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Casa Emergencias Comunes</b>	Manuel Montt 1842
22	V	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Centro Deportivo El Aguilucho</b>	Arzobispo Fuenzalida 2615
23	W	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>CIAM Diego de Almagro</b>	Diego de Almagro 2630
24	X	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Spa Municipal</b>	Jorge Matte Gormaz 1650
25	Y	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Centro Deportivo Parque Inés de Suárez</b>	Antonio Varas 1510
26	Z	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Casa de Atención Legal</b>	Manuel Montt 1185
27	a	Arriendo y mantención de central telefónica y equipos telefónicos <b>Base Alférez Real</b>	Alférez Real 996

1.7.2015 9:00 AM  
Cides Alicia Cañas  
Av. Italia 1182

Los oferentes interesados **deben asistir a todos los recintos**, lo cual será de carácter obligatorio. Se dará un máximo de 15 minutos para la firma del Acta de Visita a Terreno, quedando fuera de bases el oferente que llegue pasado este tiempo adicional.

## 2.- PRESENTACION DE ANTECEDENTES

### ARTICULO N° 9:

Los oferentes ingresarán a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) los documentos que se indican a continuación y la oferta económica, hasta la fecha y hora indicada en el itinerario de licitación. Se podrá ingresar solo una oferta por oferente.

#### A. Antecedentes Administrativos:

En forma física:

##### A.1.- Garantía de Seriedad de la Oferta

La garantía de seriedad de la oferta, podrá ser una **BOLETA BANCARIA, VALE VISTA O PÓLIZA DE SEGURO** y deberá entregarse en la Oficina de Partes de Secretaría Municipal, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, **hasta las 14:00 horas de la fecha de cierre de la recepción de las ofertas indicada en el itinerario de Licitación.** Dicho documento se deberá entregar en un sobre cerrado, debiendo llevar el nombre del oferente y de la propuesta en el anverso. Este documento será revisado por la Comisión de Apertura y enviado a la Sección Tesorería Municipal para su resguardo.

Dicho documento deberá tomarse a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9, por un **monto de \$2.000.000**, con una vigencia de 90 días corridos desde la fecha de apertura de la propuesta, con vencimiento al **13 de Octubre de 2015**.

Asimismo, deberá indicar la siguiente glosa:

"En garantía de la seriedad de la oferta de (nombre del oferente) por la licitación denominada **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**.

En el caso del Vale Vista, esta glosa deberá ser escrita en el reverso del documento.

En el caso de la Póliza de Seguro, ésta será Cod. Pol 120131751 denominada "Póliza de seguro de caución para Licitaciones, Propuestas o Subastas Públicas o Privadas" y se incluirá la glosa señalada.

Se deja expresamente establecido que no son aplicables las cláusulas de arbitraje, siendo los tribunales de justicia los que tendrán la competencia de resolver cualquier conflicto entre el Municipio, la Compañía Aseguradora y el Contratista.

Si es Boleta de Garantía, ésta, además deberá ser **a la vista e irrevocable**.

La Garantía de Seriedad de la Oferta será devuelta de acuerdo a lo indicado en el **Artículo N°14** de las presentes bases.

En forma digital:

**A.2.- Individualización completa del oferente**, conforme al formulario indicado en **Anexo N°1**.

**A.3.-** Si el oferente es persona jurídica, deberá acompañar el Formulario **"Resumen de Antecedentes Legales de Sociedades Oferentes"**, debidamente firmada por el representante legal respectivo. (**Anexo N°2**).

**A.4.-** Copia vigente de la **Patente Municipal**, del rubro asociado a la licitación.

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

**A.5.- Declaración Jurada**, debidamente firmada por el oferente o Representante Legal de la Empresa (**Anexo N°3**), la cual incluye:

- Declaración de no tener las inhabilidades establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco).
- Declaración de no haber sido condenado, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1º, del artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas) y;
- Declaración de no estar la persona jurídica oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, del artículo 8º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

**A.6.- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo que acredite el comportamiento en materia de multas aplicadas y deudas previsionales que la empresa registra al momento de efectuar el trámite, el cual debe estar vigente a la fecha de apertura de la propuesta (Formulario F-30).

NOTA: El oferente no estará obligado a presentar los citados documentos, cuando éstos se encuentren en Chile Proveedores, circunstancia que deberá acreditar mediante el correspondiente comprobante, a ser incluido en el Portal Mercado Público junto a los Antecedentes Administrativos, a fin de que la Municipalidad a través de la Unidad responsable de la Licitación, obtenga electrónicamente la información requerida. En caso que el oferente presente en forma incompleta uno o más de los antecedentes solicitados, y/o éstos no estuvieren agregados en Chile Proveedores, la Municipalidad podrá solicitarlos a través de "Aclaración Ofertas" en los plazos indicados en el **Artículo N°12** de las presentes bases.

**B.- Antecedentes Técnicos**

**B.1.- Antecedentes Curriculares de la empresa**, mediante los cuales acredite experiencia de a lo menos 3 años en la prestación de servicios, materia de la presente licitación, adjuntando para ello nómina "**Certificado de Recomendación**", conforme a formato indicado en **Anexo N°4**.

Los proponentes deberán acompañar al menos 4 (**cuatro**) certificados vigentes durante los últimos 3 años, emitidos por el mandante, el cual diga relación con el comportamiento presentado por la empresa durante el periodo de vigencia del respectivo contrato en relación a la Calidad del Servicio prestado.

**B.2.-** Los oferentes deberán completar el **anexo N°8 (obligatorio)** y el **anexo N°9 (opcional no obligatorio)** y adjuntarlo en los anexos técnicos de su oferta, toda vez que este requisito es parte integral de la evaluación, el cual en caso de no ser completado y adjuntado la oferta quedara fuera de bases.

Todos los documentos y certificados solicitados, **deberán estar vigentes a la fecha de la apertura de la propuesta.**

### **C.- Propuesta Económica**

Los oferentes deberán efectuar su Oferta Económica a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) hasta la fecha y hora indicada en el Itinerario de Licitación.

**C.1.- Carta Oferta**, conforme a formulario **Anexo N°5 A-B**, debidamente firmadas por el oferente o su representante legal. Se deberá ofertar la totalidad de los Servicios solicitados de lo contrario se declarará al oferente fuera de bases.

**En caso de no poder ingresar los antecedentes al Portal Mercado Público**, situación que deberá ser justificada a través de un Certificado de Disponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá proceder como se indica:

- La Garantía de Seriedad de la Oferta se deberá entregar hasta la **hasta las 14:00 hrs. de la fecha de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el itinerario de licitación;
- Los antecedentes solicitados en el presente artículo, se deberán entregar en un sobre cerrado con el nombre de la propuesta y del oferente en la portada, en un plazo máximo de **dos horas a partir de la fecha y hora de cierre recepción de ofertas**, en la Oficina de Partes de la Municipalidad;
- El Certificado de Disponibilidad del Sistema emitido por la Dirección de Compras Públicas a nombre del oferente, se deberá entregar en un plazo no superior a 48 horas a contar de la **fecha y hora de cierre de recepción de la oferta**, indicadas en el itinerario de licitación, en la Oficina de Partes de la Municipalidad;

Asimismo, si por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no se pudiese realizar la apertura de las ofertas oportuna y electrónicamente ingresadas, la Municipalidad de Providencia deberá fijar una nueva fecha y hora para la realización de dicho acto.

### **3.- VALOR DEL CONTRATO**

#### **ARTÍCULO N°10:**

El contrato será a suma alzada (mensuales) y a valores unitarios según corresponda, en Unidades de Fomento (U.F) impuesto incluido, tal como se indica en el **Anexo N° 5-A y Anexo 5-B** de las Bases Administrativas: "Carta Oferta Económica", y se pagará en la forma que se señala en las presentes Bases, con la aprobación de la Inspección Técnica del Servicio (ITS). El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley.

En el valor de la oferta deberá incluirse y contemplarse todo gasto que irrogue el cumplimiento total del contrato.

### **4.- APERTURA DE LAS OFERTAS**

#### **ARTICULO N° 11:**

La apertura electrónica se efectuará a través del sistema de información establecido en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), liberándose automáticamente las ofertas el día y hora establecidos en el Itinerario de licitación. Los oferentes podrán efectuar solo una oferta en el portal.

La **Comisión de Apertura** estará conformada por el Secretario Municipal, quien actuará como Ministro de Fe, el Director de Control y por la Directora de Administración y Finanzas o por quienes

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

Ministro de Fe, el Director de Control y por la Directora de Administración y Finanzas o por quienes éstos designen para estos efectos. De la apertura se levantará Acta de Apertura, la que será suscrita por los funcionarios antes mencionados.

En este acto se verificará la existencia de los documentos solicitados en el **Artículo N°9** de las presentes Bases, dejándose constancia en el Acta. El contenido de los mismos se analizará durante el periodo de evaluación de la propuesta. La Comisión de Apertura se limitará a abrir los archivos digitales y a verificar el contenido de ellos, pero en ningún caso podrán calificarlos, con excepción de la Garantía de Seriedad de la Oferta.

No se abrirán ni considerarán las ofertas que no hubieren ingresado en Secretaria Municipal el documento de garantía de seriedad de la oferta, solicitado en el **Artículo N° 9, letra A.1.**

La Comisión de Apertura deberá dejar fuera de bases a aquellos oferentes que presenten más de una oferta, tal como se indica en el primer párrafo del **Artículo N°9.**

Se revisará, en primer lugar, el sobre que contiene el documento de garantía. Si esta garantía no cumpliera con los requisitos solicitados en el **Artículo N°9, letra A.1.-**, se declarará fuera de bases y no se abrirá la oferta correspondiente.

Luego, se abrirán los archivos digitales "Antecedentes Administrativos" y "Antecedentes Técnicos", mencionándose los documentos que contiene cada uno de ellos, los que se anotarán en el "Acta de Apertura", dejando constancia además de las ofertas rechazadas (si las hubiere), con la indicación de la causal que origina el rechazo, y se consignarán las observaciones.

**La inexistencia de cualquier antecedente requerido en el Artículo N°9 letra A (a excepción de la letra A.1.-), quedará registrado en el Acta de Apertura, siendo posteriormente la Comisión de Evaluación quien tendrá la facultad de decidir si, debido a la naturaleza de la omisión o inexistencia de algún antecedente, se declarará fuera de bases al oferente o se le solicitará a través del foro "Aclaraciones Ofertas" la información faltante. Además La inexistencia de cualquier antecedente técnico y/o económico (Artículo N°9, letras B y C), obligará a la Comisión de Apertura a declarar la oferta fuera de bases. A excepción del anexo N°9 (Opcional)**

A continuación, se abrirá los archivos digitales de la "Propuesta Económica", los cuales se anotarán en el Acta de Apertura.

Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las **24 horas siguientes** a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información.

## **5.- EVALUACION**

### **ARTICULO N° 12:**

La evaluación de las ofertas se realizará a través de una Comisión Evaluadora, encargada de estudiar y analizar las ofertas, constituida por dos funcionarios de la Dirección de Administración y Finanzas y uno de la Secretaria Comunal de Planificación, quienes emitirán el informe Final de Evaluación.

En conformidad al artículo 39 del Decreto N°250, del Ministerio de Hacienda, que contiene el Reglamento de Compras, "La Municipalidad" podrá mantener contacto con el oferente durante el periodo de evaluación a través de aclaraciones, entrevistas, visitas a terreno, presentaciones,

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

ofertas si así lo estima conveniente la comisión de evaluación.

La Comisión Evaluadora podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios y omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, las que ningún caso podrán constituir modificación de la oferta ya presentada, ni afectar los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y siempre que se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del sistema de información.

Para tales efectos, se utilizará el foro "Aclaración Ofertas" de la plataforma de licitaciones [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), mediante la cual la comisión evaluadora deberá otorgar a los oferentes un plazo que estime conveniente según la complejidad de la rectificación o aclaración. El plazo que otorgue dicha comisión no podrá ser superior a 10 días corridos y se contará desde la notificación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). La no rectificación de los vicios u omisiones en el plazo otorgado por la Comisión, facultará a ésta para declarar la respectiva oferta fuera de bases.

La evaluación se realizará de acuerdo a los siguientes criterios técnicos y económicos:

Criterio

1. **Oferta Económica (60%)**
2. **Experiencia (10%)**
3. **Plazo de Implementación y Habilitación (10%)**
4. **Valor Agregado (10%)**
5. **Condiciones de Empleo y Remuneración (5%)**
6. **Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta (5%)**

Para los efectos del proceso de evaluación de ofertas, se considerará el **Anexo N°7 "Metodología y Pauta de Evaluación"**, en el cual se detalla la metodología y se establecen las ponderaciones de los criterios y factores que se contemplan.

## **6.- ADJUDICACIÓN**

### **ARTICULO N° 13:**

Los oferentes se obligan a mantener vigente el valor de las ofertas presentadas por el plazo de vigencia de la garantía de seriedad de la oferta señalada en el **Artículo 9°, letra A.1.-**

En caso de existir empate en el resultado de la evaluación general se procederá a adjudicar a la oferta más económica, en caso de persistir el empate se procederá a adjudicar a la oferta que tenga la mejor evaluación en experiencia, de volver a empatar se considerará la oferta mejor evaluada en Plazo de Implementación y si aún persiste el empate se adjudicará a la oferta que haya ingresado primero su oferta al Portal Mercado Público.

La Municipalidad se reserva el derecho de declarar desierta la propuesta cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses; o declarar inadmisibles las ofertas que no cumplieren con los requisitos establecidos en las Bases o no se cuente con la aprobación presupuestaria para adjudicar. Además, podrá rechazar las ofertas, si el Concejo Municipal no aprueba el Informe de Evaluación presentado, de acuerdo al artículo N°65 letra i) de la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.



9

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

El plazo máximo que tendrá la Municipalidad para resolver la adjudicación de la propuesta será hasta la fecha indicada en el itinerario de licitación publicado en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Cuando la adjudicación no se realice en este plazo, la Municipalidad comunicará en el Sistema de Información las razones que justifican éste incumplimiento e indicará un nuevo plazo para adjudicar, a través de un Decreto Alcaldicio, indicando, en caso de ser necesario, la renovación de la garantía de seriedad de la oferta.

**ARTICULO N° 14:**

La Comisión Evaluadora elaborará un informe dirigido a la Sra. Alcaldesa, el cual propondrá la adjudicación de la licitación pública a la oferta que haya obtenido la mejor calificación general, una vez ponderados los factores y criterios técnicos y económicos de evaluación. La adjudicación se realizará mediante Decreto Alcaldicio Exento el que será notificado al adjudicatario mediante la publicación del mismo a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Adjudicada la propuesta o rechazadas las ofertas, se devolverán a los oferentes sus garantías, a través de la Tesorería Municipal, sin intereses ni reajustes, a contar del 15° día hábil siguiente a la publicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), sea del contrato suscrito con el adjudicatario o del decreto que declara inadmisibles las ofertas o desierta la licitación.

Para el caso que el contrato involucre montos iguales o superiores al equivalente a **500 UTM**, se requerirá el acuerdo del Concejo Municipal para la adjudicación.

La adjudicación se realizará **SOLO A UN OFERENTE** por la **TOTALIDAD** de los servicios.

**7.-READJUDICACIÓN**

La Municipalidad tendrá la facultad de readjudicar la licitación, en caso de que el oferente seleccionado en primera instancia:

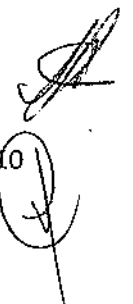
- Se desista por escrito de la celebración del contrato;
- Se encuentre inhábil para contratar con la Administración del Estado en conformidad al art. 4° de la Ley 19.886 y art. 92 de su Reglamento, al momento de la firma del contrato;
- No presente la garantía de fiel cumplimiento del contrato;
- No suscriba el contrato dentro del plazo establecido en las presentes Bases Administrativas, por causas imputables a éste.

En cualquiera de estos casos, a dicho oferente se le hará efectiva la boleta de garantía de seriedad de la oferta.

**8.- LIBRO DE SERVICIOS**

**ARTICULO N° 15:**

La ITS llevará un Libro de Servicios donde se anotarán las deficiencias u observaciones que merezcan el desarrollo del servicio. Por este mismo medio se notificarán las multas que eventualmente se apliquen.



## 9.- CONTRATO

### ARTICULO N° 16:

El contrato será redactado por la Dirección Jurídica de la Municipalidad de conformidad a lo establecido en las presentes Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás antecedentes de la propuesta, Aclaraciones y las Respuestas a las Consultas, si las hubiere, y la oferta del adjudicatario.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato y presentar la garantía dentro del décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación del Decreto de Adjudicación, la que se efectuará mediante su publicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Para todos los efectos legales emanados del contrato que se celebre, el contratista deberá fijar su domicilio en la ciudad de Santiago.

El atraso del adjudicatario en la suscripción del contrato, y/o en la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por causas imputables a éste, facultará al municipio para hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, pudiendo en este evento dejar sin efecto la adjudicación y readjudicar la licitación en el orden de prelación establecido en el informe de evaluación o bien declararla desierta, todo ello sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad pueda adoptar por los perjuicios irrogados a los intereses municipales.

Las modificaciones de contrato se perfeccionarán en la misma forma establecida en el presente artículo.

El contrato estará afecto a los impuestos que exige la ley.

Todos los contratos que superen el valor equivalente a 1.000 UTM, considerando para estos efectos el valor de la UTM el día de la apertura, deberán protocolizarse en una Notaría Pública siendo de cargo del adjudicatario los gastos que se originen.

### ARTICULO N° 17:

Si el adjudicatario es persona jurídica, al momento de la firma del contrato, deberá acompañar copia de la documentación que acredite su constitución legal, (escrituras públicas de constitución y modificación de sociedad y protocolización del extracto social y su inscripción en el Registro de Comercio y publicado el mismo en el Diario Oficial dentro de plazo legal, certificado de vigencia de la sociedad otorgado a la fecha con notas marginales) y la personería del representante legal. Para el caso en que exista un texto refundido, deberán acompañarse los citados documentos sólo a partir de dicho texto. No será necesario acompañar estos documentos si ellos se encuentran vigentes en el Portal Chile Proveedores.

Las personas jurídicas extranjeras deberán presentar los documentos que acrediten su constitución y sus modificaciones, conforme a la legislación del país de origen, debidamente legalizados según cualquiera de las formas señaladas en el Artículo 345 del Código de Procedimiento Civil. Además, tendrá la obligación de otorgar y constituir, al momento de la adjudicación, mandato con poder suficiente o la constitución de sociedad de nacionalidad chilena o agencia de la extranjera, según corresponda, con la cual se celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución del mismo.



Sin perjuicio de esto, la Dirección Jurídica se reserva el derecho de solicitar, adicionalmente, toda aquella documentación que estime necesaria para la redacción del contrato.

## **10.- GARANTIAS**

### **ARTICULO N° 18:**

Al momento de la suscripción del contrato en la Dirección Jurídica, el adjudicatario deberá entregar un Documento de Garantía por el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, extendida a favor de la Municipalidad de Providencia, con carácter de irrevocable por un monto equivalente al **5%** del valor total del Servicio de **Mantención y el Servicio de Operadoras Telefónicas (monto expresado en UF o en pesos a la fecha de emitida la Garantía)** y con una vigencia igual a la del plazo del contrato más **90 DIAS CORRIDOS**, la que quedará en poder el municipio, mientras dure el período de vigencia.

Previo al término del primer año de contrato, la garantía podrá ser sustituida por otra caución, por un monto equivalente al 5% del remanente del contrato, con una vigencia aumentada en **90 DIAS CORRIDOS** posteriores a la fecha de término del contrato, y así consecutivamente. No obstante se deberá respetar los porcentajes precedentemente indicados en relación con los saldos insolutos del contrato al periodo de reemplazo. La fecha límite de ingreso del nuevo documento en Garantía, será los días 10 de Octubre de cada año, en caso del que el día sea inhábil, la fecha límite será el día hábil anterior al 10 de octubre de cada año.

En caso de no contar con Boleta de Garantía, se podrá entregar una Póliza de Garantía Cod. Pol. 120130189, 120131794, 120131716 "póliza de garantía de cumplimiento de contrato en general y de ejecución inmediata" ó 120131312 "póliza de garantía para organismos públicos, de carácter irrevocable y de ejecución inmediata", para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato por el mismo monto y vigencia señalados precedentemente. Asimismo, el contratista deberá adjuntar a la póliza una comunicación escrita en que señale el domicilio al que deberá notificarle la Municipalidad del siniestro, si éste ocurriera.

Se deja expresamente establecido que no son aplicables las cláusulas de arbitraje, siendo los tribunales de justicia los que tendrán la competencia de resolver cualquier conflicto entre el Municipio, la Compañía Aseguradora y el Contratista.

Dicho documento deberá indicar la siguiente glosa:

En garantía por el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y todas las obligaciones solicitadas, de **(Nombre del contratista)** del **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, a nombre de la Municipalidad de Providencia, Rut. 69.070.300-9.-

La garantía antes señalada sólo será devuelta de conformidad a lo señalado en el **Artículo N°37** de las presentes bases administrativas.-

### **ARTICULO N°19:**

La garantía por fiel y oportuno cumplimiento del contrato a que se refiere el **Artículo N°18** precedente deberá acompañarse por el proponente favorecido en la Dirección Jurídica, en el plazo indicado en el **Artículo N°16** de estas Bases Administrativas al momento de la firma del contrato.

**ARTICULO N° 20:**

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato solicitada en el artículo precedente, cauciona también el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores de los contratantes.

**ARTÍCULO N°21:**

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

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que la Municipalidad 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 contratista.

El contratista será responsable ante terceros de todo daño, detrimento o perjuicio que ocasione con motivo de la prestación del servicio, cualquiera sea su causa u origen.

Al momento de la firma del contrato en la Dirección Jurídica, el contratista deberá otorgar mandato a la Municipalidad, tan amplio como en Derecho se requiera, para que esta puede ejercer los derechos que emanen de los instrumentos señalados en el **artículo N°18** precedente, incluyendo la facultad de cobrar y percibir los montos señalados en el instrumento respectivo. Este mandato estará vigente durante todo el plazo del contrato y sus prorrogas y hasta su total y completa ejecución, y solo terminará una vez que se emita y notifique el respectivo Decreto Alcaldicio de Recepción Definitiva de los servicios, en la forma dispuesta en el **artículo N°37** de estas bases.

**11.- MODIFICACIONES**

**Ampliaciones y/o Disminuciones**

**ARTÍCULO N°22:**

La Municipalidad se reserva el derecho de ordenar a la Empresa que amplíe hasta en un **30%** y/o disminuir hasta en un **30%** respecto del valor base total del contrato, considerando en ello los Servicios de:

- Servicio de Arriendo Mensual;
- Mantención Mensual;
- Servicio de Operadores Telefónicos Mensual.

El presupuesto de aumento del Servicio y el plazo definido deberá ser aprobado mediante el V°B° correspondiente, o rechazado, por la Alcaldía. La aprobación será realizada por Decreto Alcaldicio Exento y será comunicada al contratista por la ITS a través del portal mercado público y Libro de Servicio respectivo, sólo después de ello se podrán iniciar los trabajos. Este Decreto Alcaldicio Exento establecerá la garantía complementaria a la garantía vigente que en ese momento tenga el contratista con la Municipalidad, en conformidad al párrafo segundo del artículo 18 de las presentes Bases Administrativas.

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

### **Ejecución de Servicios Extraordinarios**

#### **ARTÍCULO N°23:**

Los proponentes deberán completar **anexo N°5 B** Carta oferta, con los valores unitarios, a fin de utilizarlos para la ejecución **Servicios Extraordinarios** durante la vigencia del contrato.

Se entenderán por "servicios extraordinarios" cualquier trabajo o labor específica que se requiera realizar, las cuales serán fundadas por la ITS y que no tengan relación con el servicio de mantención mensual, los cuales serán solicitados al contratista y cotizados .

Los **Servicios Extraordinarios**, su presupuesto y el plazo definido, deberá ser aprobado mediante el V°B° correspondiente o rechazado a través de Comisión de Hacienda de la Municipalidad. Esta aprobación o rechazo será comunicada al contratista por la ITS a través del libro de Servicios señalado en el **Artículo N°15** y sólo después de emitida la Orden de Compra a través del Portal Mercado Público, ello se podrán iniciar los trabajos.

Si se dispone la realización de **Servicios Extraordinarios** que contenga ítem o Partidas que no estuviesen comprendidas dentro de las Bases Técnicas o de los precios unitarios, el contratista deberá presentar a la ITS, en el plazo indicado a través del Libro de Servicios señalado en el **Artículo N°15**, , los valores respectivos para su evaluación y aprobación o rechazo, dependiendo si se ajustan a los intereses municipales.

El valor del nuevo ítem o Partida deberá ser ratificado por la Alcaldía, a través de Decreto Alcaldicio Exento, quedando así incorporado oficialmente al listado original, a contar del periodo siguiente al que fuera incorporado el contrato.

Los plazos para suscribir cualquier modificación de contrato en la Dirección Jurídica y para presentar la garantía complementaria, serán los mismos señalados para el contrato original.

Si los **Servicios Extraordinarios** se ejecutaran sin cumplir con las condiciones exigidas, ellos serán de cargo exclusivo del contratista.

### **12.- REAJUSTES**

#### **ARTICULO N° 24:**

El contrato no contempla reajustes, ya que esta expresado en UF.

### **13.- PAGOS**

#### **ARTICULO N° 25:**

El **Servicio de Habilitación** del Sistema Telefónico, se pagará en una sola facturación, previa recepción conforme de los trabajos a través del Libro de Servicio por parte de la ITS, quien deberá levantar Acta de Recepción de dicha etapa, la cual deberá contar con firma de visación de la ITS, de la Directora de Administración y Finanzas y del Contratista.

Si al momento de la Recepción del Servicio de Habilitación, a juicio de la ITS, se presentan observaciones de carácter menor, se podrá realizar una recepción parcial del servicio y otorgar un plazo adicional a lo ofertado por la empresa en su propuesta, el que no podrá superar un máximo de cinco (5) días corridos para solucionarlo. No se iniciará la tramitación de la factura sin la recepción final del Servicio de Habilitación, es decir si a criterio de la ITS no se hubieren solucionado las

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

observaciones indicadas en la recepción parcial ,anotadas en el Libro de Servicios o no se haya cumplido con la habilitación del servicio según lo indicado en las Bases Técnicas.-

**ARTICULO N° 26:**

El **Servicio de Arriendo** regirá a contar de la fecha del Acta de Recepción de la Etapa de Habilitación por parte de la ITS, y se pagará mes anticipado dentro de los 10 primeros días de cada mes, al valor de la U.F del día 1° del mes respectivo al pago.

La documentación para cursar el pago del Servicio de Arriendo será el siguiente:

- COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS, si las hubiere;
- FACTURA

**ARTICULO N° 27:**

El pago del **Servicio de Mantención y de Operadoras**, se pagará por mes vencido, dentro de los veinte (20) días siguientes a la prestación de los Servicios; .

La documentación para cursar el pago del Servicio de **Mantención y de Operadoras** será el siguiente:

- COMPROBANTE DE PAGO DE MULTAS, si las hubiere;
- CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LABORALES Y PREVISIONALES: Conforme a lo dispuesto por la Ley N°20.123, de Subcontratación, emitido por la Inspección del Trabajo o entidades o instituciones competentes, acreditando el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales y el hecho de no existir reclamos o denuncias respecto de sus trabajadores y/o de los trabajadores de los subcontratistas que se ocupan en el servicio de que se trate, durante el período que comprende el estado de pago (Formulario F30-1).
- FACTURA

**NOTA:**

- En el caso que el contratista emita Factura Electrónica por los servicios, deberá enviar dicho documento al correo de la ITS (Circular N° 4 de 25 de Marzo de 2015 de la Dirección de Administración y Finanzas de la Municipalidad de Providencia);
- Además deberá adjuntar Toda aquella documentación que se haya solicitado por Libro de Servicios, durante el período que comprende el Estado de Pago.

No se dará curso al pago en tanto no se cumpla con la presentación de toda la documentación antes indicada a entera conformidad del ITS.

**ARTICULO N° 28:**

El pago de los **Servicios Extraordinarios** al contrato, será a **Valor Unitario** por una vez emitida la respectiva Orden de Compra y efectivamente ejecutado y recibido conforme el Servicio; momento en el que la Sección Servicios Generales del Departamento de Administración podrá recepcionar la factura, que será pagada dentro de los 30 días corridos siguientes a su recepción conforme por parte del Municipio

**ARTICULO N°29:**

Queda expresamente prohibido que el contratista de la licitación, sin la autorización expresa del Municipio, ceda o transfiera a terceros, a cualquier título, los derechos emanados del contrato con excepción de la cesión de créditos a que hace referencia la Ley N° 19.983, de 2004.

El plazo para rechazar una factura será el máximo convencional establecido en el Artículo 3° N°2 de la referida ley N° 19.983, de 2004, esto es, 30 días. Este plazo se entenderá aceptado por el oferente desde el momento de la presentación de su oferta.

#### **14.- RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

##### **ARTICULO N° 30:**

Para el caso que el contratista o subcontratista no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones laborales pecuniarias y previsionales en la forma señalada en el **artículo N°27**, la Municipalidad podrá retener de las obligaciones que tenga a favor de aquel o aquellos, el monto de que es responsable solidariamente a favor de los trabajadores de éstos, incluidas las eventuales indemnizaciones legales que correspondan por el término de la relación laboral, solo respecto del tiempo o periodo durante el cual el o los trabajadores del contratista o del subcontratista prestaron servicios para la Municipalidad.

Igual cosa sucederá en el evento que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social respecto de trabajadores contratados en los últimos 2 años (Operadoras Telefónicas), en cuyo caso los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, pudiendo el Municipio retener y efectuar el pago directamente o bien la empresa deberá acreditar que la totalidad de ellas se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. El municipio, a través de la ITS, exigirá que el contratista proceda a efectuar dichos pagos y le presente comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de esta obligación por parte del contratista, facultará a poner término anticipado al contrato y ejecutar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la referida empresa no podrá participar.

El contratista será el único empleador de los trabajadores dependientes que ocupe para la prestación de los servicios materia de este contrato, y se obliga a cumplir respecto de ellos todas las obligaciones y responsabilidades que les imponen las leyes chilenas.

La Municipalidad no tendrá vinculación alguna, ni con estos trabajadores, ni con las personas que el contratista contrate a honorarios para la prestación del servicio, ni con los que subcontrate para parte del servicio.

##### **ARTICULO N° 31:**

Será responsabilidad exclusiva del contratista la correcta ejecución del servicio contratado, responsabilidad que se mantendrá hasta 60 días hábiles después de terminado el contrato. Esta obligación no exime al adjudicatario de la responsabilidad civil que le corresponde durante el plazo que establece la Ley.

##### **ARTICULO N° 32:**

El contratista deberá designar un **profesional** del área de la materia de la licitación con experiencia acreditable a cargo de contratos de servicios similares, responsable de la conducción del servicio con quien deberá entenderse la ITS en relación de la misma. Dicho profesional deberá estar ubicable en forma permanente, para lo cual deberá contar con teléfono celular y correo electrónico.

A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains a vertical line and some illegible text. The signature is written in a cursive style.

**ARTÍCULO N°33:**

El contratista podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato en los términos establecidos en el Artículo N°76 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerán en el consultor que se adjudicare la propuesta. No obstante lo anterior, el contratista no podrá subcontratar con personas respecto de las cuales, o de sus socios o administradores, concurra alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad establecidas en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

**15.- PLAZOS**

**ARTICULO N° 34:**

El contrato tendrá una duración de **60 meses**, y comenzará a regir a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio de servicio de Arriendo y Mantenión Centrales Telefónicas PBX), la que será suscrita por el contratista, la ITS y la Directora de Administración y Finanzas, sin perjuicio de la respectiva anotación en el Libro de Servicio.

El plazo de Habilitación no podrá superar los 60 días corridos desde adjudicada la propuesta, según Pauta de Evaluación **Anexo N°7**

**16.- RECEPCION Y LIQUIDACION DEL CONTRATO**

**Recepción Provisoria**

**ARTÍCULO N°35:**

- a) Terminados los servicios contratados, el contratista deberá solicitar por escrito en el libro de servicio a la ITS, la recepción de los mismos dentro del plazo contractual.

Se procederá a dicha recepción dentro de los 3 días hábiles siguientes a la petición. En todo caso, la ITS verificara que se hayan ejecutado a cabalidad los servicios requeridos. La ITS deberá solicitar la dictación de un Decreto Alcaldicio que apruebe la Recepción Provisoria.

Si en el acto de recepción se encontraren observaciones, y siempre que los trabajos se hubieren terminado y ejecutado de acuerdo a las condiciones de la propuesta, se otorgará un plazo adicional desde la fecha en que se anotan las observaciones en el Libro de Servicio. De no cumplirse la solución de las observaciones en el plazo indicado, se cursará una multa de acuerdo a lo indicado en el **Artículo N°39** desde la fecha de término contractual para la ejecución de los trabajos.

Si el contratista cumple el plazo establecido para solucionar las observaciones, se efectuará la Recepción Provisoria con la fecha correspondiente al término contractual de los trabajos.

- b) En caso que los trabajos no puedan ser terminados por causa imputable al Municipio, sin que tenga responsabilidad alguna el contratista, se otorgará el plazo que sea necesario para subsanar el eventual problema, en cuyo caso los trabajos podrán ser recepcionados parcialmente. Lo anterior deberá quedar claramente indicado en un Acta de Recepción Parcial y ratificado a través de Decreto Alcaldicio.



### **De la liquidación final del contrato**

#### **ARTÍCULO N°36:**

Dentro de los 30 días anteriores al vencimiento de la garantía consignada en el **artículo N°18** de las presentes bases, la Municipalidad deberá efectuar la liquidación del contrato y la recepción definitiva de los trabajos.

La liquidación del contrato deberá establecer los saldos pendientes que resulte a favor o en contra del contratista si los hubiere y será suscrita por la Municipalidad.

### **De la recepción definitiva**

#### **ARTÍCULO N°37:**

Una vez efectuada la liquidación del contrato, y en caso de no existir multas ni observaciones por parte de la Municipalidad, se procederá a efectuar la **Recepción Definitiva del Servicio**.

Para la Recepción Definitiva de los Servicios, se levantara acta suscrita por el contratista, por el ITS responsable del servicio y la Directora de Administración y Finanzas.

La Recepción Definitiva de los Servicios y la liquidación del contrato serán aprobadas por Decreto Alcaldicio Exento el que dispondrá además, la devolución del documento bancario correspondiente a la garantía por fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Dicho Decreto Alcaldicio Exento será publicado al Portal Mercado Público y notificado al contratista por la ITS correspondiente y si este no objetare la Liquidación del Contrato dentro del plazo de **5 días hábiles** contados desde las notificaciones del Decreto Alcaldicio Exento, se entenderá que otorga a la Municipalidad el más amplio total y completo finiquito y renuncia a toda acción o derecho en relación al contrato.

### **17.- MULTAS**

#### **ARTICULO N°38:**

La Municipalidad se reserva el derecho, previo informe de la ITS, de aplicar sanciones al Contratista en el caso de que no haya dado cumplimiento a cualquiera de las obligaciones establecidas en el contrato o que le impone la Ley.

Las multas podrán ser recurridas por el contratista en un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de su notificación, mediante documento escrito dirigido al Departamento de Administración de la Dirección de Administración y Finanzas.

Las multas que se apliquen al contratista deberán ser pagadas en la Sección Tesorería Municipal y su comprobante deberá ser presentado junto a la factura correspondiente durante el período de prestación del servicio.

**ARTICULO N°39:**

El monto de las multas será el que se indica a continuación, las cuales serán notificadas por la ITS, para efectos de la aplicación:

MULTA	MONTO
Incumplimiento de las instrucciones estampadas por la ITS en el Libro de Servicio	3 UTM por evento
Deficiencia en los trabajos ejecutados o materiales defectuosos	1 UTM por evento
Incumplimiento de Ordenanzas Municipales	1 UTM por evento
No emplear los elementos de seguridad en la obra como lo ordenan la Ley y las Ordenanzas respectivas	3 UTM por evento
Incumplimiento de las indicaciones establecidas en las Bases Administrativas y Técnicas	1 UTM por Infracción
Incumplimiento del D.S 594/1999 del MINSAL, que aprueba el Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo	3 UTM por día
Incumplimiento del Reglamento N°110 para empresas contratistas y subcontratistas prestadoras de servicios de la <b>Municipalidad de Providencia</b>	1 UTM por evento
Atraso en la entrega de los Servicios más allá del plazo señalado en el contrato original y sus modificaciones ( si las hubiera)	2 UTM por cada día de atraso
En caso de no cumplimiento de los plazos para resolver las observaciones estampadas en libro de servicios.	3 UTM por día de atraso
Demora superior a las 3 horas en reemplazar al personal faltante	3 UTM por personal faltante
Atraso en la entrega de lo solicitado en punto 3.3 de las Bases Técnicas	1 UTM por día de atraso

**18.- DEL TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

**ARTICULO N°40:**

Serán causales de término anticipado del contrato las siguientes:

- La resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- Quiebra o estado notorio de insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- Que el contratista registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social respecto de sus actuales trabajadores contratados o de los últimos 2 años, al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses
- Incumplimiento de las bases, así como cualquiera de las obligaciones que el contratista asuma en virtud del Contrato, siendo suficiente para ello el Informe de la Unidad Municipal responsable del

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

contrato, pudiendo la Municipalidad hacer efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, hasta por el monto del perjuicio ocasionado por el incumplimiento. Se considerará incumplimiento grave cuando el monto acumulado de las multas supere el 25% del valor total del contrato.

En estos eventos, salvo resciliación o mutuo acuerdo, Fuerza mayor o caso Fortuito o por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, el contrato terminará por vía administrativa sin necesidad de intervención judicial alguna, procediéndose a su liquidación final, pudiendo el Municipio ejecutar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, si correspondiere.

**19.- OTRAS DISPOSICIONES**

**Jerarquización de antecedentes**

**ARTÍCULO N°41:**

Durante la ejecución del contrato o terminado éste, el contratista deberá entregar a la Municipalidad los informes, estudios, datos y cualquier otra información, de cualquier naturaleza, que hubiesen sido obtenidos con ocasión de la ejecución del contrato. Esta información pasará a ser de dominio municipal y el contratista no podrá divulgarla ni publicarla -por cualquier medio o soporte-, sin la previa autorización expresa del municipio. Asimismo, deberá guardar reserva de la información que eventualmente le suministre el municipio o a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del contrato. La infracción de estas obligaciones facultará a la municipalidad para impetrar las acciones legales correspondientes.

La información suministrada al municipio por el contratante deberá estar contenida en formatos o soportes reutilizables y procesables (por ejemplo formatos CSUV, XML, SPSS, KML, WFS, XLS, entre otros, según sea el caso).

**ARTÍCULO N°42:**

Para efecto de la presente Licitación, las Aclaraciones, Respuestas a las preguntas, Bases Técnicas y sus Anexos, primarán en el orden enunciado, sobre las Bases Administración y sus Anexos, si existiese alguna discordancia entre aquellos y estos.

Toda imprecisión o discordancia en los antecedentes o falta de aclaración de un detalle deberá interpretarse en la forma que mejor beneficie a la prestación del servicio, previa coordinación y aprobación de la ITS.

  
NRA/CQC



**ANA MARIA SILVA GARAY**  
**DIRECTORA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**

  
20  


## LICITACIÓN PÚBLICA

### **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO, MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"** **BASES TECNICAS**

#### **1. GENERALIDADES:**

Es interés de la Municipalidad de Providencia mantener el Servicio de **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO, MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, contratando un servicio de carácter integral.

Actualmente la Municipalidad cuenta con 27 dependencias, según **Anexo N° 6**, que requieren Servicio de Arriendo y Mantención de Centrales Telefónicas, siendo su recinto principal Casa Matriz, ubicado en **Av. Pedro de Valdivia N° 963**.

Cada uno de los recintos posee un servidor de comunicaciones **PABX** con distintas cantidades de anexos, troncales públicas y privadas, y servicios asociados, los cuales se detallan en **Anexo N°6**.

La Plataforma a implementar debe considerar; Licencias, Hardware, Software, Aparatos Telefónicos entre otros, los que deberá cumplir con la capacidad de escalabilidad y movilidad tecnológica.

Cabe señalar que la Municipalidad cuenta con los servicios de transporte de comunicaciones entre los distintos edificios y dependencias municipales (Enlaces, cableados, etc.), por lo cual **NO forma parte de esta licitación, la contratación de los servicios de transporte de comunicaciones.**

Se cuenta con una red de cableado telefónico en buen estado, que sirve a cada una de los edificios que conforman la red Municipal.

#### **2. OBJETO DE LA LICITACIÓN:**

Proveer del **"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO, MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX) Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**, para lo cual los participantes deberán ofertar una solución que soporte tecnología basada en Telefonía Tradicional e IP (Híbrida).

#### **3. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN:**

Los oferentes deberán considerar en su programación, una migración de las nuevas centrales telefónicas que no impacten en la operación normal del municipio según el siguiente detalle:

##### **3.1 Exigencias de implementación:**

El oferente deberá proporcionar un **Plan de Implementación** para Casa Matriz, en el cual se asegure que el servicio de comunicaciones de voz se encuentre habilitado en a lo más 12 horas desde iniciado el proceso de implementación.



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

Para el resto de los recintos el Plan de Implementación deberá contemplar que el servicio telefónico se encuentre habilitado en un tiempo menor a 6 horas, previa coordinación el ITS del Servicio.

En ambos casos, se debe considerar la descripción de la metodología, procesos y procedimientos utilizados para la implementación de la solución propuesta y el detalle de cada fase del proceso de implementación.

### **3.2 Requerimientos de las instalaciones:**

El oferente, previa coordinación con el ITS, deberá informar de las especificaciones físicas y ambientales básicas necesarias que requiere el sistema propuesto:

- Indicar las especificaciones eléctricas para el equipo propuesto;
- Describir los requerimientos ambientales del sistema, incluyendo el manejo de la temperatura y humedad.

### **3.3 Plan de Implementación:**

La implementación de los servicios debe ser complementada con los siguientes entregables:

Plan de implementación e integración

- Plan de instalación
- Plan de migración
- Plan de puesta en marcha
- Plan de capacitación funcional y técnica
- Plan de aseguramiento de calidad

Los planes mencionados deberán considerar tiempos del proyecto, procedimientos (todas las actividades), roles y responsabilidades de cada una de las partes.

La fecha tope para la puesta en marcha completa del sistema es el **9.10.2015**, fecha en donde deben estar la totalidad de la solución implementada.

## **4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MINIMOS:**

Las siguientes son las **características mínimas** de la solución a implementar para dar el servicio a las distintas dependencias de la Municipalidad de Providencia.

### **4.1 Solución de Comunicaciones Híbrida:**

La solución se debe basar en Telefonía que pueda soportar tanto telefonía tradicional (TDM) como IP y sus componentes deben ser sustentables con este requisito

#### **4.2 Solución tipo World Class:**

La solución a implementar se debe encontrar inscrita bajo la certificación de Gartner o similar que respalde los estándares de excelencia en términos de arquitectura, diseño, seguridad y calidad.

#### **4.3 Control y Gestión de Llamadas y Aplicaciones Centralizadas:**

El Sistema propuesto deberá estar diseñado para permitir el ingreso y salida de llamadas centralizadas desde el sitio Casa Matriz y además permitir la administración de todas sus aplicaciones desde el mismo sitio.

La unidad administradora del contrato deberá ser capaz de realizar cambios, entradas, salidas y actividades de mantenimiento del sistema por intermedio de una aplicación de gestión Web que forme parte de la plataforma a implementar y que se administre mediante la red corporativa de la municipalidad.

#### **4.4 Redundancia:**

La arquitectura para el control de llamadas en el recinto Casa Matriz deberá manejar redundancia de manera natural en servidores de comunicación y deberá contar con una disponibilidad de up time 99,95 % o superior, lo cual debe estar indicado en las Especificaciones Técnicas del Equipamiento a Ofertar.

El servidor de llamadas deberá tener la redundancia activo/activo de tal modo que un error en el controlador de llamadas realice un cambio automático e instantáneo al segundo controlador sin perder ninguna conexión.

Para el caso de las otras dependencias municipales, no es obligatorio este requerimiento.

#### **4.5 Supervivencia en Localidades Remotas:**

La solución propuesta deberá tener la capacidad para que las dependencias remotas puedan completar sus llamadas aún en caso de perder la conexión con el Sistema Central.

#### **4.6 Enrutamiento Automático:**

Si los circuitos que conectan a la red WAN con el sitio principal y las localidades remotas están ocupados o caídos, el tráfico de voz debe ser capaz de desbordarse automáticamente a través de las troncales de la Red de Telefonía Conmutada **PSTN** (Public Switched Telephone Network )

#### **4.7 Seguridad de la Solución:**

La plataforma de comunicaciones a implementar, debe contemplar múltiples aspectos que incluyan desde el acceso protegido en los terminales a las opciones de usuario y administrador hasta el cifrado de las comunicaciones entre teléfonos.



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

**4.8 Funcionalidades que debe presentar la Solución:**

Solución de comunicación de voz ofertada, deberá considerar las siguientes funcionalidades:

- Plan de numeración coordinado.
- Conmutación TDM – IP.
- Capacidad de rediscado.
- Visualización del número de llamadas entrantes.
- Facilidad jefe-secretaria.
- Facilidad de servicio nocturno.
- Acceso a red pública por tipo de usuario (Internacional – Móvil – 600)
- El sistema ofertado deberá permitir la conexión a una Red Digital de servicios Integrados **ISDN** (Integrated Services Digital Network) públicas y/o privadas.
- El sistema telefónico deberá disponer de una programación flexible en cuanto a rutas de discado saliente.
- La administración del servidor de comunicaciones debe poder efectuarse vía LAN.
- La solución debe permitir la conexión de un sistema de música en espera y difusión de mensajes corporativos y/o publicitarios.
- Generar registros de llamadas internos, entrantes y salientes para ser procesados por el tarifador.
- Generar registros de llamadas perdidas y abandonadas internas y externas, para ser procesadas por el tarifador.
- Permitir la creación de códigos de autorización para la restricción de llamadas en anexos físicos o virtuales.
- El sistema debe permitir el uso de códigos de cuentas para mil (1000) usuarios y la programación de distintas clases o nivel de servicio según el perfil de cada uno.
- Permitir tarifcar el tráfico telefónico de dichos usuarios.
- Administración remota.
- Captura de llamada individual, por grupo de extensión y común.
- Indicación de hora y fecha.

**4.9 Funcionalidad de los terminales**

- Desvío de llamada para todas las llamadas.
- Salto de llamada por no contesta y por ocupado
- Cancelar desvío de llamada.

**4.10 Funcionalidades del Usuario**

- Rechazo de llamadas anónimas.
- Devolución de llamada automática.
- Rellamada automática, rellamada del último número marcado.
- Captura de llamada selectiva o dirigida.
- Servicio de identificación del llamante.
- Presentación del nombre y número del llamante
- Click to answer (Click para contestar).
- No molestar.
- Servicio de número único entrante/saliente.
- Devolución de llamada.
- Marcación abreviada individual basada en el sistema.
- Transferencia (Ciega, antes de contestar y con consulta)
- Retención de llamada.
- Integración con sistemas de mensajería unificada y correo de voz



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

#### **4.11 Tarificación**

Se requiere de un sistema que permita capturar, procesar y tarificar las llamadas. Este sistema debe integrarse con la solución de voz propuesta con el fin de centralizar la tarificación de todos los sitios.

Funcionalidades requeridas.

- Capturar información mediante la Red de Datos de la Municipalidad.
- Ofrecer la opción de filtrar por tipo de llamada
- Manejo de los centros de costos y las bases de datos de los funcionarios.
- Ofrecer la opción de exportar todos los reportes
- Facilidad de administración vía web con perfiles de acceso jerárquicos para jefes, gerente, usuarios, etc.
- Una interfaz de ayuda completa de facilidades en línea.
- Debe incluir los servidores y software necesarios para su funcionamiento.

Especificaciones para la entrega de Informes de Gestión:

Para la entrega de reportes e informes de gestión que favorezcan el trabajo y análisis de la información, se requiere como mínimo lo siguiente:

- Independencia en la generación de reportes.
- Reporte de llamadas por anexos asociados a un centro de costo.
- Reporte por códigos de autorización, por usuarios, por anexos, etc.

Generación de reportes las siguientes características:

- Anexos con más gasto, mayor duración de las llamadas,
- Análisis de llamadas internas.
- Llamadas en horario no laboral.
- Llamadas en días no laborales.
- Números más llamados.

Para lo anterior el oferente deberá proporcionar a la Municipalidad una aplicación de gestión basada en plataforma web, que permita generar los reportes antes mencionados. La administración y explotación de esta plataforma estará a cargo de la Unidad Supervisora del Contrato.

El tipo de informe a entregar será visado por la ITS

#### **4.12 Correo de voz**

La Municipalidad de Providencia requiere de un sistema de registro de mensajes de voz, con casillas individuales que permitan dejar y recuperar mensajes a través del teléfono. Lo anterior deberá formar parte de la solución integral a implementar.

El servicio debe incluir, al menos, las siguientes facilidades y cantidades:

- Servidor de correo de voz para **50** usuarios.
- Disponer de un sistema que indique la existencia de un mensaje en el aparato telefónico sea de tipo luminoso o vocal.
- Deberá ser capaz de brindar información indicando la cantidad de mensajes
- Deberá ser posible administrar y consultar.
- Consultar mensajes residentes en la casilla con indicación del tipo de mensaje, status del mensaje (nuevo, viejo, consultado, etc.), fecha / hora de recepción.
- Debe incluir los servidores y software necesarios para su funcionamiento.

#### **4.13 Grabación de llamadas**

Se consulta el servicio de grabación de llamadas para al menos **50 anexos**, los cuales incluyen Mesa Central, Servicio 1414, Adulto Mayor y OAVI, para así obtener un registro de cada llamada entrante y saliente, de manera tal de realizar gestión sobre estas. El sistema debe indicar tiempo de llamada, número de anexo, ID entrante o saliente. Se deberán entregar (De ser necesario) tres licencias para la supervisión en los equipos PC de los diferentes encargados de servicios (1414, Mesa Central y OAVI), además, mensualmente se debe entregar en formato a definir ya sea DVD u otro la totalidad de las llamadas, de manera tal de almacenarlas y poder contar con ellas las veces que sea necesario.

#### **4.14 Sistema de facilidades de servidores para comunicación en móviles**

Con el objeto de incorporar nuevas tecnologías y herramientas para el buen desempeño y productividad del Municipio, se requiere que las empresas participantes, oferten la funcionalidad que el teléfono móvil se comporte de manera similar al de un anexo propio del Servidor de Comunicaciones (**Aplicaciones en smartphone con sistemas operativos IOS Android, Windows Phone**).

Listado de funcionalidades de este servicio:

- Timbrar una llamada en el anexo y en el equipo móvil simultáneamente.
- Timbrar las llamadas en el anexo y equipo móvil de acuerdo a planificación horaria.
- Manejo de la llamada a través de menús personalizados del usuario del equipo móvil.
- Efectuar conferencia en el equipo móvil con un anexo del Municipio.
- Retención de una llamada.
- Rellamado desde un equipo móvil a un anexo.
- Recuperar mensajes de correo de voz dejados en la casilla del usuario.

#### **4.15 Funcionalidades futuras de los servidores de comunicación**

Los oferentes deben indicar todas las funcionalidades futuras que eventualmente se podrían incorporar.

### **5. SERVICIO DE CONTACT CENTER Y OPERADORAS TELEFÓNICAS**

Se requiere el servicio de Contact Center y Operadoras Telefónicas para distintas áreas de la Municipalidad. El oferente deberá contratar a las personas idóneas y gestionar todos los gastos que esto signifique mientras dure el servicio.

#### **5.1 Número de operadoras para el servicio**

El número de operadoras deberá ser determinado por el oferente, en base a los servicios de turnos que se requieran cubrir.

Será responsabilidad del oferente diseñar el sistema de turnos correspondiente para dar el servicio requerido. En caso de necesitar más personal para cubrir horarios vacíos, vacaciones, ausentismos o turnos, no debe reflejarse en un costo adicional para la Municipalidad. El valor final mensual entregado en la propuesta económica debe incluir los ítems mencionados y cubrir plenamente los horarios establecidos, de acuerdo a la legislación vigente.

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

**5.2 Servicio de operadores telefónicos**

Horario del servicio y cantidad de operadores requeridos

**a) Mesa Central**

- Cuatro operadores, según el siguiente horario:
  - Lunes a jueves a contar de las 8:30 y hasta las 18:30 horas.
  - Viernes a contar de las 8:30 y hasta las 17:30 horas.

**b) Seguridad Ciudadana**

- Tres operadores de lunes a domingo durante las 24 horas (Incluyendo festivos)

**c) Adulto Mayor**

- Una operadora de lunes a viernes a contar de las 09:00 y hasta las 18:00 horas.

Para el servicio de operadoras se debe contemplar la supervisión diaria, para el control de asistencias, gestión de turnos, etc. Debe contemplar la capacitación permanente para las operadoras contratadas en gestión de calidad de atención de llamadas.

Mensualmente se debe enviar un informe de gestión de llamadas, en donde contemple el análisis por operadora de las llamadas contestadas, abandonadas, Tiempo Medio de Operación (TMO), entre otros.

**5.3 Aplicación de gestión de Contact Center**

Se consulta además el servicio de monitoreo constante de todas las operadoras telefónicas (Agentes) las cuales deben al menos poder gestionar lo siguiente:

- Visualizar estado de agente.
- Posibilidad de grabar las llamadas tanto entrantes como salientes (Según punto 4.13 de las bases técnicas).
- Posibilidad de crear grupos de agentes, de manera tal de crear mensajes personalizados tanto para el servicio de Seguridad Ciudadana, Mesa Central, Adulto Mayor, OAVI, Help Desk.
- Gestión de colas de llamadas.

**Nota: Cabe destacar que cada operadora telefónica (agente) usará un teléfono físico.**

La cantidad de licencias por servicio será la siguiente:

- Servicio 1414: Según la cantidad de operadoras a definir por el Oferente.
- Servicio Mesa Central: 4 agentes + 1 supervisor.
- Servicio Adulto Mayor: 2 agentes + 1 supervisor.
- Servicio OAVI: 10 agentes + 1 supervisor (no requiere de operadoras telefónicas, ya que el servicio es operado por Funcionarios Municipales).
- Servicio Help Desk (computación): 5 agentes + 1 supervisor (No requiere de operadoras telefónicas, ya que el servicio es operado por personal externo subcontratado por el Departamento de Computación de la Municipalidad)
- Servicio de Permisos de Circulación: 10 licencias para agentes + 1 supervisor. (No requiere de operadoras telefónicas, ya que el servicio es subcontratado por la Dirección de Tránsito en el periodo comprendido cada año en los meses de Febrero a Abril o según o defina la unidad).



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

La aplicación a ofertar debe considerar la posibilidad del monitoreo remoto de los agentes, lo cual puede ser a través de una aplicación web u otra opción a definir por el oferente (Reportería).

#### **6. SERVICIO DE VECINO INCÓGNITO**

Como parte del servicio, el oferente deberá presentar un plan de calificación en el área de Calidad de Servicio, cuya programación deberá ser coordinada previamente con la Unidad Supervisora conforme a sus necesidades de tiempo y frecuencia.

En dicha calificación deberán ser evaluados diversos aspectos, tanto tangibles como intangibles y ser entregados de manera tabulada a los responsables de gestión de la Municipalidad.

En los aspectos tangibles se deben medir valores tales como:

- Tiempos de respuesta.
- Tiempos de solución del problema.
- Tiempos de espera.
- Cantidad de llamadas abandonadas.
- Número de clientes en cola de espera.
- Tiempo en la cola de espera.
- Número de veces que un cliente reintenta el llamado.

Se deberá entregar un informe con las mediciones efectuadas, por lo menos dos veces al año, considerando como información necesaria para la unidad lo siguiente:

- Análisis comparativo entre un periodo y otro.
- Propuesta de mejoramiento para aquellos puntos débiles del proceso.
- Programa de capacitaciones futuras.
- El oferente deberá proponer una metodología que estructura una correcta ejecución del proceso de evaluación.

#### **7. SERVICIO DE CAPACITACIÓN**

Se consulta por el servicio de capacitación integral en atención telefónica, el cual debe estar contemplada para al menos 100 asistentes por año. Dicha capacitación debe estar orientada a la calidad en la atención de las y los vecinos, con charlas interactivas. Cada capacitación primeramente debe ser presentada al ITS del contrato para ser visada.

#### **8. SERVICIO DE SOPORTE Y CONTINUIDAD OPERACIONAL**

- Este servicio deberá estar incluido en el valor mensual total del contrato.
- El servicio será continuo, es decir 7 días a la semana, durante las 24 horas y los 365 días del año.
- Los repuestos deberán estar incluidos como parte integral del servicio prestado, excluyendo sólo los terminales telefónicos.
- El oferente deberá confirmar su cumplimiento y proveer una descripción del plan propuesto de mantenimiento.

El Plan de Soporte deberá indicar:

- Horas de disponibilidad del soporte técnico, remoto y local.
- Vías para recibir soporte técnico (llamadas a un número de teléfono tipo 800, Internet,



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

diagnósticos remotos, etc.).

- Supervisión, diagnóstico, correlación/notificación de alarmas y actividades de reparaciones remotas ejecutadas a través del NOC del oferente.
- Tiempos de respuesta y definición de escalamientos para todos los tipos de problemas.
- Políticas sobre actualizaciones y mejoras de software.

### **8.1 Extensión y cobertura**

Se deberá considerar:

- Servicio de soporte remoto y terreno para la plataforma descrita en esta licitación a través de un Centro de Servicios dispuesto por el oferente.
- El oferente debe considerar materiales menores para la reparación de fallas no críticas, sin cargo extra.
- Aplicación web para revisar el estado de los requerimientos o problemas reportados.

### **8.2 Tiempos exigidos para el soporte**

El Tiempo de Respuesta (TR) es el tiempo que transcurre, desde que se notifica al proveedor del servicio la ocurrencia de una falla a través del mecanismo establecido por el proveedor del servicio, pudiendo ser éste en forma verbal (Telefónica) o escrita (E-mail) y se hace presente en forma local o remota, para la superación de la falla.

El Tiempo de Solución (TS), es el tiempo que transcurre desde que el personal técnico se hace presente en forma local o remota y supera la falla reportada.

Se definen los siguientes parámetros máximos en relación a los tiempos de atención:

Tiempo de Respuesta (TR) : 01 hora  
Tiempo de Solución (TS) : 04 horas

### **8.3 SLA para el soporte (Service Level Agreement)**

Se exige para los oferentes un nivel de cumplimiento mínimo de SLA del 90%. Es decir, el 90% de las veces se debe cumplir con los TR y TS establecidos en el punto precedente.

El no cumplimiento de este requerimiento, facultará a la Municipalidad para hacer efectivas las multas que correspondan según lo estipulado en el **Artículo N° 39** de las Bases Administrativas.

### **8.4 UpTime de la plataforma**

Por otra parte, el nivel de uptime de la plataforma debe ser del 99,95%. Se considera uptime como el tiempo en el cual los servidores de comunicaciones, deben estar operativos como un sistema global.

### **8.5 Soporte preventivo**

Se deben considerar todas las actividades de soporte de software y hardware recomendadas por el fabricante, con la periodicidad y tiempo que el oferente determine, de acuerdo a su experiencia. Estas actividades deben ser reflejadas en un programa que contenga un calendario de tareas con indicación de los trabajos a realizar

Además de este programa de tareas recomendada por el oferente se deberá considerar lo siguiente:

- Una visita mensual a cada Unidad Municipal.
- Revisión del estado general de los equipos, a fin de prevenir futuras anomalías.
- Revisión de los reportes de error y/o incidentes entregados por los equipos, a fin de ejecutar las acciones correctivas pertinentes.

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

- Revisión física del estado de los troncales y/o enlaces externos integrados al servidor de comunicaciones.
- Actualización y respaldo de la programación en los equipos que dispongan de esa condición.
- Revisión de baterías y equipos de alimentación eléctrica.

Entrega de informe técnico de las actividades preventivas los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente de efectuadas tales tareas, con los resultados del trabajo y las recomendaciones correspondientes.

### **8.6 Soporte correctivo**

En este punto se debe considerar:

- Reemplazo de equipamiento de funcionalidad similar para casos de fallas reportadas por sobre cuatro horas.
- Reparación de desperfectos de software y hardware.
- Cambio de componentes o piezas.
- Soporte técnico para la operación del Sistema.
- Repuestos.
- Diagnóstico.
- Mano de obra.
- Operatividad del Sistema.

El Soporte Correctivo debe considerar niveles de atención diferenciados dependiendo del grado de criticidad de la falla.

### **8.7 Soporte local con técnico in-situ:**

El oferente adjudicado deberá considerar personal **in situ** los días martes y jueves desde las 8:30 a 14:00hrs con el objeto de certificar el buen funcionamiento de la solución.

### **8.8 Mediciones del servicio de soporte**

El oferente debe entregar mensualmente un informe de gestión, donde se detallen todas las atenciones, los Uptime, SLA, Incidentes mayores, recomendaciones y mejoras sobre el servicio. Adicionalmente, el oferente podrá configurar todos los elementos necesarios en cubrir el mejor performance de servicio posible.

*Valor agregado: Definición*



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

## 9. VALOR AGREGADO

Como valor agregado, la municipalidad espera que lo oferentes propongan soluciones en los siguientes ámbitos:

- Comunicaciones unificadas
- Escalabilidad de la plataforma (Hardware y software): Cómo la plataforma a implementar podría evolucionar de acuerdo a las nuevas tecnologías, en el tiempo que dure el contrato.
- Upgrade de la plataforma durante todo el periodo que dure el contrato.
- Otros propuestos por los oferentes.



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
DIRECTOR  
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**ANA MARIA SILVA GARAY**  
**DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



AMSG/nra/cqc

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

**INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL :**

**CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT :**

**NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL :**  
**(SI ES PERSONA JURÍDICA)**

**CÉDULA DE IDENTIDAD :**

**DIRECCIÓN :**

**TELÉFONO :**

**CORREO ELECTRÓNICO :**

\_\_\_\_\_  
**Firma Oferente o Representante Legal**

**Fecha** \_\_\_\_\_

AMSG/nra/cqc



**LICITACIÓN PÚBLICA**

**“SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA”**

**RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES**

**ESCRITURA PÚBLICA  
DE CONSTITUCIÓN :**

**RAZÓN SOCIAL :**

**OBJETO :**

**CAPITAL :**

**SOCIOS (\*) :**

**ADMINISTRACIÓN Y USO  
RAZÓN SOCIAL :**

**NOMBRE DIRECTORES (\*\*) :**

**REPRESENTANTE LEGAL :**

**DURACIÓN :**

**NOTA:**

**(\*) EN CASO DE QUE LA SOCIEDAD OFERENTE ESTUVIERE CONSTITUIDA POR ALGUNA SOCIEDAD, SE DEBERÁ  
ADEMÁS INFORMAR EL NOMBRE DE LOS SOCIOS DE ESTA O ESTAS SOCIEDADES.**

**(\*\*) EN CASO QUE LA SOCIEDAD OFERENTE FUERE UNA SOCIEDAD ANÓNIMA.**

\_\_\_\_\_  
**Firma Oferente o Representante Legal**

Fecha \_\_\_\_\_

AMSG/nra/cqc



**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

**DECLARACIÓN JURADA**

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL** : \_\_\_\_\_

**CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT** : \_\_\_\_\_

**DECLARA:**

No tener las inhabilidades establecidas en el Artículo 4° de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas, tales como:

1. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el art. 463 y siguientes del Código Penal, dentro de los anteriores dos años, a la presente licitación.
2. No tener vinculación alguna con los funcionarios directivos de la Municipalidad de Providencia, 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, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado
3. No existe relación alguna con sociedades de personas de las que los directivos antes mencionados 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.
4. No estar condenado a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecidas en la Ley 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho

\_\_\_\_\_  
**Firma Oferente o Representante Legal**

**Fecha** \_\_\_\_\_

AMSG/nra/cqc



**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

AMSG/nra/cqc

ANEXO N°4

### CERTIFICADO DE RECOMENDACIÓN

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Días del mes de \_\_\_\_\_ de 2015, quien  
suscribe, \_\_\_\_\_, cédula de identidad N° \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_  
declaro bajo juramento lo siguiente:

Que, la empresa \_\_\_\_\_ Rut: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_, prestó **servicios de** \_\_\_\_\_ a  
nuestra empresa, durante el período \_\_\_\_\_, los  
cuales se pueden calificar como \_\_\_\_\_

Firma : \_\_\_\_\_  
Nombre : \_\_\_\_\_  
RUT : \_\_\_\_\_  
EMPRESA : \_\_\_\_\_



**CARTA OFERTA ECONOMICA**

PROPUESTA PUBLICA:

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

NOMBRE EMPRESA : \_\_\_\_\_

R.U.T : \_\_\_\_\_

TELEFONO : \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

ITEM	DESCRIPCION		
1	HABILITACION DEL SERVICIO ( INSTALACION DE LAS CENTRALES TELEFONICAS)	TOTAL U.F.	
	PLAZO OFERTADO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO	N° de Días Corridos	

ITEM 2	SERVICIO DE ARRIENDO MENSUAL:	
2.1	Arriendo de Equipamiento en:	Valor UF
2.1.1	Casa Matriz (Av. Pedro de Valdivia 963)	
2.1.2	Dirección Aseo, Ornato y Mantención (Caupolicán 1151)	
2.1.3	Biblioteca Municipal (Av. Providencia 1590)	
2.1.4	Café Literario Parque Balmaceda (Av. Providencia 410)	
2.1.5	Café Santa Isabel (Av. Santa Isabel 1240)	
2.1.6	Café Literario Parque Bustamante ( Gral. Bustamante 335)	
2.1.7	Centro Comunitario Bellavista ( Constitución 85)	
2.1.8	CIDES Alicia Cañas ( Av. Italia 1182)	
2.1.9	CIDES Los Misioneros (Los Misioneros 2166)	
2.1.10	CIAM Eliodoro Yáñez ( Eliodoro Yáñez1939)	
2.1.11	CIAM Juana De Arco ( Juana de Arco 2007)	
2.1.12	CIAM Diego de Almagro ( Diego de Almagro 2630)	
2.1.13	Juventud Providencia ( Manuel Montt 101)	
2.1.14	Juventud Providencia-Galpón Musical ( Padre Mariano, 156)	
2.1.15	1er y 2do Juzgado de Policía Local (Av. Pedro de Valdivia 706)	
2.1.16	3er Juzgado de Policía Local (Eliodoro Yáñez 1687)	
2.1.17	Centro Santa Isabel :Gimnasio, Piscina y CIAM (Av.Santa Isabel 830)	
2.1.18	Centro Deportivo El Aguilucho (Arzobispo Fuenzalida 2615)	
2.1.19	Centro Deportivo Parque Inés de Suárez ( Av. Antonio Varas 1510)	
2.1.20	Base Alférez Real ( Alférez Real 966)	
2.1.21	CITÍ (Av. Providencia 2359)	

MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

2.1.22	Spa Municipal ( Jorge Matte Gormaz 1650)	
2.1.23	Casa Emergencias Comunes ( Manuel Montt 1842)	
2.1.24	Casa del Emprendedor ( Marchant Pereira 859)	
2.1.25	Casa DAU (Av. Pedro de Valdivia 1077)	
2.1.26	Casa de la Ciudadanía Montecarmelo ( Bellavista 594)	
2.1.27	Casa de Atención Legal (Manuel Montt 1185)	
<b>2.1 TOTAL NETO ARRIENDO MENSUAL PBX y Equipos Telefónicos EXPRESADO EN UF</b>		
2.2	<b>Mantenimiento Mensual de PBX en :</b>	
2.2.1	Casa Matriz (Av. Pedro de Valdivia 963)	
2.2.2	Dirección Aseo, Ornato y Mantenimiento (Caupolicán 1151)	
2.2.3	Biblioteca Municipal (Av. Providencia 1590)	
2.2.4	Café Literario Parque Balmaceda (Av. Providencia 410)	
2.2.5	Café Santa Isabel (Av. Santa Isabel 1240)	
2.2.6	Café Literario Parque Bustamante ( Gra. Bustamante 335)	
2.2.7	Centro Comunitario Bellavista ( Constitución 85)	
2.2.8	CIDES Alicia Cañas ( Av. Italia 1182)	
2.2.9	CIDES Los Misioneros (Los Misioneros 2166)	
2.2.10	CIAM Eliodoro Yáñez ( Eliodoro Yáñez1939)	
2.2.11	CIAM Juana De Arco ( Juana de Arco 2007)	
2.2.12	CIAM Diego de Almagro ( Diego de Almagro 2630)	
2.2.13	Juventud Providencia ( Manuel Montt 101)	
2.2.14	Juventud Providencia-Galpón Musical ( Padre Mariano, 156)	
2.2.15	1er y 2do Juzgado de Policía Local (Av. Pedro de Valdivia 706)	
2.2.16	3er Juzgado de Policía Local (Eliodoro Yáñez 1687)	
2.2.17	Centro Santa Isabel :Gimnasio, Piscina y CIAM (Av.Santa Isabel 830)	
2.2.18	Centro Deportivo El Aguilucho (Arzobispo Fuenzalida 2615)	
2.2.19	Centro Deportivo Parque Inés de Suárez ( Av. Antonio Varas 1510)	
2.2.20	Base Alferez Real ( Alferez Real 966)	
2.2.21	CITI (Av. Providencia 2359)	
2.2.22	Spa Municipal ( Jorge Matte Gormaz 1650)	
2.2.23	Casa Emergencias Comunes ( Manuel Montt 1842)	
2.2.24	Casa del Emprendedor ( Marchant Pereira 859)	
2.2.25	Casa DAU (Av. Pedro de Valdivia 1077)	
2.2.26	Casa de la Ciudadanía Montecarmelo ( Bellavista 594)	
2.2.27	Casa de Atención Legal (Manuel Montt 1185)	
<b>2.2 TOTAL NETO MANTENIMIENTO MENSUAL PBX EXPRESADO EN UF</b>		

MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

ITEM 3	SERVICIO MENSUAL DE OPERADORES TELEFONICOS	TOTAL EN U.F.
a	Operadores en Central Telefónica Casa Matriz Pedro de Valdivia 963 (Según detalle de Horarios definido en Bases Técnicas)	
b	Operadores en Casa Adulto Mayor (Según detalle de Horarios definido en Bases Técnicas)	
c	Operadoras en Seguridad Ciudadana (Según detalle de Horarios definido en Bases Técnicas)	
<b>TOTAL MENSUAL NETO SERVICIO DE OPERADORES TELEFONICOS EN U.F (Valor a ofertar en el Portal Mercado Público)</b>		
<b>IMPUESTO (____%) EN U.F.</b>		
<b>TOTAL EN U.F.</b>		

REPRESENTANTE LEGAL : \_\_\_\_\_  
RUT : \_\_\_\_\_  
FIRMA : \_\_\_\_\_

AMSG/nra/cqc

**CARTA OFERTA ECONOMICA**  
**(EXTRAORDINARIOS O AMPLIACIONES)**

PROPUESTA PUBLICA:

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

NOMBRE EMPRESA : \_\_\_\_\_

R.U.T : \_\_\_\_\_

TELEFONO : \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

ITEM	VALORES UNITARIOS NETOS POR AUMENTOS Y/O SERVICIOS ADICIONALES AL CONTRATO	
<b>4.1</b>	<b>AUMENTO DE EQUIPAMIENTO</b>	<b>VALOR EN U.F.</b>
a	Valor Arriendo Tarjeta Digital / Mes	
b	Valor Arriendo Tarjeta Análoga / Mes	
c	Valor Arriendo Teléfono Ejecutivo Digital / Mes	
d	Valor Arriendo Teléfono Ejecutivo IP / Mes	
<b>4.2</b>	<b>OPERADORES TELEFONICOS</b>	<b>VALOR EN U.F.</b>
	<b>Operadora Telefónica en Jornada Normal</b> (Lunes a Viernes de 8:30 a 18:30 Horas)	
	Valor Diario Jornada Normal	
	Valor Sábado, Domingo y Festivo de 8:30 a 18:30 Horas	
	Valor Hora Jornada Normal	
	Valor Hora Extraordinaria Sábado, Domingo y Festivo o de Lunes a viernes entre 18:30 a 08:30 Horas	

**VALOR UNITARIO NETOS EN MANTENCIONES O REPARACIONES EXTRAORDINARIAS**

<b>4.2</b>	<b>a) ASISTENCIA EN TERRENO</b>	<b>VALOR EN U.F.</b>
a	<b>En Horario Normal de 08:30 a 18:30 Horas:</b>	
	Supervisor Hora / Hombre	
	Técnicos de equipo Hora / Hombre	
	Instalador de Redes Hora / Hombre	
b	<b>En Horario Extraordinaria Sábado, Domingo y Festivo o de Lunes a viernes entre 18:30 a 08:30 Horas</b>	
	Supervisor Hora / Hombre	
	Técnicos de equipo Hora / Hombre	
	Instalador de Redes Hora / Hombre	
<b>4.4</b>	<b>INSTALACION O TRASLADO DE EQUIPOS</b>	<b>VALOR EN U.F.</b>
a	Pin Simple	
b	Pin Doble	

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

c	Pin Cuadrete	
d	Jumper 2 conductores	
e	Acometida 2 conductores 24 AWG	
f	Multipar Interior 6 pares ducto	
g	Multipar Interior 12 pares ducto	
h	Multipar Interior 25 pares ducto	
i	Multipar Interior 50 pares ducto	
j	Multipar Exterior 6 pares ducto	
k	Multipar Exterior 12 pares ducto	
l	Multipar Exterior 25 pares ducto	
m	Multipar Exterior 50 pares ducto	
n	Multipar Exterior 100 pares ducto	
o	Cable UTP categoría 6E	
<b>4.5</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>VALOR EN U.F.</b>
a	Cordón Tráctil para teléfono	
b	Cambiador de dos posiciones	
c	Roseta de Conexión	
d	Cordón de Enlace Liso de 2,5 mts.	
e	Cordón de Enlace Liso de 4 mts.	
f	Cordón de Enlace Liso de 6 mts.	
g	Regletas de conexión KRONE	
h	Teléfonos Análogos	

REPRESENTANTE LEGAL : \_\_\_\_\_

RUT : \_\_\_\_\_

FIRMA : \_\_\_\_\_

AMSG/nra/cqc



MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

Departamento de Administración y Finanzas  
Departamento de Administración  
Departamento de Servicios Generales

SITUACION ACTUAL												ANEXO N°6	
N°	Recintos	PLATAFORMA	Capacidad Max. Anexos	NUMERO DE ANEXOS INSTALADOS			TOTAL Anexos	Capacidad Disponible	Enlaces	N° Troncales			TOTAL TRONCALES
				Digitales	Análogos	IP		Digitales	*Análogos	IP			
1	Casa Matriz (Av. Pedro de Valdivia 963)	CS1000E		300	283	39	622		8	42	80	122	
2	Dirección Aseo, Ornato y Mantenión (Caupolicán 1151)	CS1000E		37	45	0	82		2	8	0	8	
3	Biblioteca Municipal (Av. Providencia 1590)	BCM 50		13	2	0	15		0	12	8	20	
4	Café Literario Parque Balmaceda (Av. Providencia 410)	BCM 50		7	2	0	9		0	12	4	16	
5	Café Santa Isabel ( Santa Isabel 1240)	BCM 50		4	2	0	6		0	4	2	6	
6	Café Literario Parque Bustamante ( Gral. Bustamante 335)	BCM 50		7	2	0	9		0	4	2	6	
7	Centro Comunitario Bellavista ( Constitución 85)	Panasonic		4	2	0	6		0	3	0	3	
8	CIDES Alicia Cañas ( Av. Italia 1182)	BCM 50		12	2	0	14		0	8	8	16	
9	CIDES Los Misioneros (Los Misioneros 2166)	BCM 50		2	2	0	4		0	4	2	6	
10	CIAM Eliodoro Yáñez ( Eliodoro Yáñez1939)	BCM 50		5	2	0	7		0	12	4	16	
11	CIAM Juana De Arco ( Juana de Arco 2007)	BCM 50		5	2	0	7		0	4	2	6	
12	CIAM Diego de Almagro ( Diego de Almagro 2630)	BCM 50		5	2	0	7		0	12	4	16	
13	Juventud Providencia ( Manuel Montt 101)	BCM 50		12	4	0	16		0	16	8	24	
14	Juventud Providencia-Galpón Musical ( Padre Mariano, 156)	BCM 50		4	2	0	6		0	4	2	6	
15	1er y 2do Juzgado de Policía Local (Av. Pedro de Valdivia 706)	BCM 50		19	4	0	23		0	20	4	24	

MUNICIPALIDAD DE  
**PROVIDENCIA**

**Dirección de Administración y Finanzas**  
**Departamento de Administración**  
**Sección Servicios Generales**

16	3er Juzgado de Policía Local (Eliodoro Yáñez 1687)	IP Office		0	0	28	28		0	4	2	6
17	Centro Santa Isabel :Gimnasio, Piscina y CIAM ( Santa Isabel 830)	BCM 50		22	2	0	24		0	20	8	28
18	Centro Deportivo El Aguilucho (Arzobispo Fuenzalida 2615)	Swicht		0	0	16	16		0	0	0	0
19	Centro Deportivo Parque Inés de Suárez ( Antonio Varas 1510)	BCM 50		2	2	0	4		0	4	2	6
20	Base Alférez Real ( Alférez Real 966)	BCM 50		7	2	0	9		0	4	2	6
21	CITi (Av. Providencia 2359)	BCM 50		5	2	0	7		0	4	2	6
22	Spa Municipal ( Jorge Matte Gormaz 1650)	BCM 50		6	4	0	10		0	8	2	10
23	Casa Emergencias Comunes ( Manuel Montt 1842)	CS1000E		7	13	19	39		1	6	0	6
24	Casa del Emprendedor ( Marchant Pereira 859)	OP 11		9	14	0	23		1	0	0	0
25	Casa DAU (Av. Pedro de Valdivia 1077)	OP 11		3	16	0	19		1	0	0	0
26	Casa de la Ciudadanía Montecarmelo ( Bellavista 594)	BCM 400		6	0	0	6		0	2	0	2
27	Casa de Atención Legal (Manuel Montt 1185)	OP 11		11	0	0	11		1	6	0	6

AMSG/nra/cqc

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

**METODOLOGÍA Y PAUTA DE EVALUACIÓN**

**Solo** se evaluarán las ofertas que cumplan con las características técnicas mínimas que se mencionan en las bases técnicas, cotejándolo con el anexo N°9, para lo cual se seguirán los siguientes criterios, subcriterios, pautas y ponderaciones expresadas a continuación

**A. Resumen**

Criterio

7. **Oferta Económica (60%)**
8. **Evaluación Experiencia (10%)**
9. **Evaluación Plazo de Implementación y Habilitación (10%)**
10. **Valor Agregado (10%)**
11. **Condiciones de Empleo y Remuneración (5%)**
12. **Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta (5%)**

El puntaje final estará dado por el siguiente polinomio:

$$\text{Puntaje Final de la Oferta} = (0,60 \times \text{Puntaje Final Precio}) + (0,1 \times \text{Puntaje Final Experiencia}) + (0,1 \times \text{Puntaje Final Evaluación Plazo de Implementación y Habilitación}) + (0,1 \times \text{Puntaje Final Valor Agregado}) + (0,05 \times \text{Puntaje Final Condiciones de Empleo y Remuneración}) + (0,05 \times \text{Puntaje Final Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta})$$

**B. Detalle de factores con fórmula de cálculo**

**1. Precio (60%)**

Para la evaluación de este criterio, se considerará y comparará el valor ofertado en carta oferta (anexo N°6) por la totalidad del precio de los ítems a evaluar según la siguiente fórmula (ítem 1+ítem 2 + Ítem 3 de Carta oferta):

$$1.1 \quad \text{Valor Unitario (100\%)} = ((\text{Menor precio ofertado}/\text{Precio oferta evaluada}) \times 100)$$

$$\text{Puntaje 1} = \text{puntaje obtenido} \times 0.60$$

**2. Experiencia de los Oferentes (ponderación 10%)**

Para evaluar, el número de certificados(**Anexo N°4**), se pedirá adjuntar, certificado firmado de contrato vigente durante los últimos 3 años, emitidos por el mandante, el cual diga relación con el comportamiento presentado por la empresa durante el período de vigencia del respectivo contrato. En caso de no informar, o no adjuntar información de respaldo se le asignara cero puntos.

Se evaluará la experiencia en contratos según la siguiente tabla:

<b>Número de Contratos</b>	<b>Nota</b>
4 o mas	100 puntos
3	75 puntos
2	50 puntos
1	25 puntos
No informa o no adjunta	0 puntos

$$\text{Puntaje 2} = \text{Puntaje según tabla} \times 0.10$$

**3. Plazo de Implementación y Habilitación (ponderación 10%)**

Para la evaluación de este criterio, deberá considerar el plazo de implementación y habilitación del servicio completo (27 dependencias), quedando este 100% operativo en días corridos una vez aceptada la orden de compra, la cual debe ser aceptada en un plazo no superior a las 48 horas una vez emitida.

<b>Plazos</b>	<b>Puntaje</b>
45días o menos	100 puntos
Entre 46 y 50 días	80 puntos
Entre 51 y 55 días	40 puntos
Entre 56 y 60 días	10 puntos

En caso de que el oferente no informa plazo o informen un plazo mayor a 60 días corridos de implementación habilitación, éstas serán declaradas inadmisibles.

$$\text{Puntaje 3} = (\text{Puntaje Obtenido}) \times 0.10$$

**4. Valor Agregado (ponderación 10%)**

Se entenderá por valor agregado todos aquellos servicios o productos que no tienen costo asociado para la Municipalidad de Providencia y que podrán ser incluidos por el oferente en su oferta. Los oferentes podrán presentar los valores agregados en **Anexo N°9** de las Bases Administrativas. Para lo anterior se consideran Valores agregados los siguientes:

- Servicio de Capacitación
- Comunicación Unificada
- Servicio de Vecino Incognito

Cantidad de Valores Agregados	Puntaje
El oferente considera 3 o más valores agregados	100 puntos
El oferente considera 2 valores agregados	60 puntos
El oferente considera 1 valor agregado	20 puntos
El oferente no considera valores agregados o no informa en su propuesta.	0 puntos

**Puntaje 4= (Puntaje Obtenido x 0.10)**

**5. Condiciones de Empleo y Remuneración (ponderación 5%)**

Este criterio se evaluará según lo siguiente:

- a) Contratación de personas con capacidades diferentes: El proveedor mantiene a 1 o más personas con capacidades diferentes con contrato vigente e indefinido: Para la verificación, el oferente debe adjuntar toda la documentación siguiente:
  - Copia Simple del contrato de trabajo;
  - Documento que acredite la inscripción del trabajador en el registro Nacional de Discapacidad o certificación del COMPIN o documentación equivalente.
- b) El oferente para los trabajadores que prestarán servicio en este contrato, contempla Bonos de puntualidad, cumplimiento, etc: Para este caso el oferente debe indicar el tipo de bono o incentivo.
- c) El oferente tienen dentro de su personal personas pertenecientes a alguna minoría étnica. Esta condición se demuestra presentando la acreditación de condición de indígena (aplicable a chilenos pertenecientes a culturas indígenas; personas que no tienen la nacionalidad chilena y pertenecen a culturas indígenas reconocidas por la ley. Para más información de cómo obtenerlo en [www.conadi.cl](http://www.conadi.cl))

Aquellos oferentes que declaren y demuestren con la documentación de respaldo respectiva, el cumplimiento de al menos una de las materias y contenidos señalados obtendrán los 100 puntos en este criterio, siempre que adjunten el medio de verificación exigido.

**Puntaje 5 = (Puntaje Obtenido) x 0.05**

**6. Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta (ponderación 5%)**

Entrega toda la documentación dentro de los plazos originales establecidos en las bases de Licitación

Si Cumple	100 puntos
No Cumple	0 puntos

**Puntaje 6=(puntaje obtenido) x 0,05**

**7.- Puntaje Final**

**Puntaje Final = Puntaje 1 + Puntaje 2 + Puntaje 3 + Puntaje 4 + Puntaje 5**

AMSG/nra/cqc



LICITACIÓN PÚBLICA

"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"

NOMBRE EMPRESA: \_\_\_\_\_  
R.U.T : \_\_\_\_\_  
TELEFONO : \_\_\_\_\_ E-MAIL: \_\_\_\_\_

**Nota:** A continuación cada oferente debe presentar su propuesta técnica, señalando la descripción de los ítems en caso que corresponda. De ser necesario puede complementar con fichas técnicas, documentación, etc.

**ITEM 1**

Características Técnicas Mínimas del Servicio a ofertar.		
Detalle	Cumple (si o no)	Observaciones del Oferente
Solución de Comunicaciones basada en Telefonía que pueda soportar tanto Telefonía Tradicional (TDM) como IP (Solución Híbrida):		
Solución tipo World Class		
Control y gestión de llamadas y aplicaciones centralizadas		
Visibilidad de la Plataforma		
Redundancia		
Supervivencia en Localidades Remotas.		
Direccionamiento Automático		
Registro Dual		
Seguridad de la Solución		
Restricción de servicios por anexo.		
Cumple con las Funcionalidades que debe presentar el Servidor de Comunicaciones		
Cumple con las Funcionalidades de los Terminales		
Cumple con el Listado de Funcionalidades del Usuario		
Tarificación		
Mensajería Unificada y otros		
Correo de Voz		
Posibilidad de Grabar Llamadas Entrantes y Salientes		
Servicio de Operadoras Telefónicas		
Aplicación de Gestión de Contac Center		
Servicio Vecino Incognito		
Servicio de capacitación		
Servicio de mantención, soporte y continuidad operacional		
Respaldo de la configuración del equipamiento con protocolos, documentación y recuperación en caso de fallas.		
Aplicación de Gestión de Contac Center		

AMSG/nra/cqc

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**"SERVICIO DE HABILITACION, ARRIENDO Y MANTENCION CENTRALES TELEFONICAS (PBX)  
Y OPERADORAS TELEFONICAS PARA LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA"**

**NOMBRE EMPRESA:** \_\_\_\_\_  
**R.U.T** : \_\_\_\_\_  
**TELEFONO** : \_\_\_\_\_ **E-MAIL:** \_\_\_\_\_

**VALOR AGREGADO:**

EL oferente debe describir el valor agregado según se solicita en pauta de evaluación:

- Servicio de Capacitación:
- Comunicación Unificada:
- Servicio de Vecino Incognito:

**REPRESENTANTE LEGAL** : \_\_\_\_\_  
**RUT** : \_\_\_\_\_  
**FIRMA** : \_\_\_\_\_

