RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 12523
Santiago, 07 de Junio de 2022

CONVOCA A LICITACIÓN PÚBLICA Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA

Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow.

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N°18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el DFL N°1/19.653, del año 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 21.395, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2022; la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante D.S. N°250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, y en las Resoluciones N° 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, sobre trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º. Que, La Superintendencia ha llevado a cabo, desde al año 2013, un proceso de mejora y cambio en la recepción y gestión de las necesidades de los ciudadanos en cuanto a consultas, reclamos, solicitudes y denuncias que tengan relación con sus áreas de fiscalización que son, principalmente, electricidad y combustibles.

2º. Que, se hace necesario para esta Superintendencia por la continuidad de los compromisos y exigencias renovar los mencionados sistemas con que cuenta, así como de adecuarlos a las mayores exigencias de la ciudadanía.

3º. Que, los servicios a contratar no se encuentran disponibles en el catálogo de bienes y servicios en la modalidad de Convenios Marcos vigentes de acorde a lo dispuesto en el Art. 14 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

4º. Que, si bien existiendo un Convenio Marco, en el cual se podría solicitar cotizaciones de este servicio, de acuerdo a su nueva modalidad, durante el año 2021 se solicitaron en tres oportunidades cotizaciones a los proveedores adjudicados, pero las ofertas recibidas contemplaron la modalidad de Subcontratación, lo cual está prohibido según las bases de licitación del propio Convenio Marco.

5º. Que, esta Superintendencia cuenta con los fondos necesarios para la contratación del servicio requerido.

RESUELVO:

1º. CONVÓQUESE, a una licitación pública con el objeto de contratar el estudio "**Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow**".

2º. APRUÉBENSE, las Bases Administrativas y Técnicas de la presente licitación y **DESÍGNESE,** a los integrantes de la comisión evaluadora que constan en la presente resolución, y cuyo tenor es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS DE LA LICITACION

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en adelante indistintamente SEC o Superintendencia, es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía. Su misión es vigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio. Su objetivo es fiscalizar y supervigilar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan peligro para las personas o cosas.

2. ANTECEDENTES GENERALES

Para cumplir con su función, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles cuenta con sus dependencias en Santiago ubicadas en los Edificios Institucionales, Avenida Alameda Bernardo O'Higgins N °1449, pisos 1, 3, 12, 13 y 14, Santiago Centro y Manuel Rodríguez 23. Además, existen 15 oficinas en las restantes cabeceras de Región y en 1 capital de Provincia (Osorno).

La Superintendencia ha llevado a cabo, desde al año 2013, un proceso de mejora y cambio en la recepción y gestión de las necesidades de los ciudadanos en cuanto a consultas, reclamos, solicitudes y denuncias que tengan relación con sus áreas de fiscalización que son, principalmente, electricidad y combustibles.

Es así que, desde mediados del año 2013, este organismo fiscalizador implementó, a través de la plataforma Oracle RightNow CX Cloud Service, un sistema electrónico de gestión de consultas, reclamos, solicitudes y denuncias, tanto a nivel presencial, como en la web.

La continuidad de los compromisos y exigencias hace necesario renovar los mencionados sistemas que cuenta esta Superintendencia, así como de adecuarlos a las mayores exigencias de la ciudadanía.

3. OBJETIVOS DEL PROCESO

El objetivo de la presente licitación es la contratación de **Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow,** de acuerdo con lo señalado en las Bases Técnicas de la presente licitación.

4. REQUISITOS DE LOS OFERENTES

El oferente puede ser una persona natural o jurídica.
Adicionalmente, es deseable que el oferente se encuentre registrado en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (*www.chileproveedores.cl*). En caso de que el oferente al cual se adjudique esta licitación no se encontrase registrado en dicho Registro, deberá registrarse dentro de quince (15) días a contar de la fecha de adjudicación. En el evento en que el oferente que resultase adjudicado se negará a efectuar la inscripción en el Registro señalado, se realizará una nueva adjudicación de la

licitación con los antecedentes de los restantes oferentes. Es obligatoria la inscripción en el Registro de Proveedores para celebrar contratos con la entidad licitante.

Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

Además, ni al oferente, ni a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, les deben ser aplicables las prohibiciones establecidas en el artículo 4º inciso 6º de la Ley Nº19.886, en relación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como entidad contratante. Dicho artículo dispone:

"*Ningún órgano de la Administración del Estado, de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, 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, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas*".

5. FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

5.1 Cronograma de presentación de las ofertas

ACTIVIDAD	PLAZO
Plazo de publicación de las bases	15 días corridos, la fecha de cierre de recepción de ofertas no podrá ser sábado, domingo, feriados festivos o, menor a las 15:00 horas del día hábil siguiente a un feriado.
Recepción de consultas	2 días hábiles desde la publicación de la licitación.
Publicación de respuestas	3 días hábiles después del cierre de recepción de consultas.
Cierre de licitación	Al término de los 15 días corridos desde la publicación de la licitación.
Apertura de las ofertas	La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00 hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación en la plataforma de licitaciones, www.mercadopublico.cl
Evaluación de las ofertas	Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la apertura de la licitación, la comisión de evaluación entregará una evaluación de la oferta técnica.
Plazo de adjudicación	Dentro del plazo de 10 días hábiles una vez realizada la evaluación.
Plazo de firma del contrato	20 días hábiles, una vez realizado el acto administrativo de adjudicación.
Ampliación de Plazos	Por causas no imputables a la SEC, las que serán oportunamente informadas, no se pueda cumplir con las fechas indicadas, se publicará una nueva fecha en el portal, la cual no podrá exceder los 20 días hábiles adicionales al plazo ya establecido.

Los oferentes podrán formular sus consultas y solicitar aclaraciones a través de la plataforma de licitaciones (***www.mercadopublico.cl***) del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público (*www.chilecompra.cl*) en el plazo indicado en el cronograma precedente.

5.2 Formato de presentación de la oferta

La oferta debe incluir los siguientes documentos:

a) Oferta administrativa.
b) Oferta técnica.
c) Oferta económica.

a) Oferta Administrativa:

La oferta administrativa deberá incluir los siguientes antecedentes:

- ***Oferente Persona Jurídica*:**

  i. Fotocopia del RUT del oferente.
  ii. Copia de la escritura de constitución social, su extracto publicado en el Diario Oficial e Inscripción en el Registro de Comercio respectivo.
  iii. En caso de existir modificaciones a la sociedad, copia autorizada de la última modificación, su extracto publicado en el Diario Oficial y su inscripción en el Registro de Comercio respectivo.
  iv. Copia de la escritura u otro documento en donde conste la personería o mandato del representante legal, si no estuviese acreditado en los documentos anteriores.
  v. Certificado de Vigencia de la Sociedad del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces correspondiente de fecha no anterior a 60 días.
  vi. Fotocopia de la cédula de identidad del o los representantes legales de la persona jurídica.
  vii. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del reglamento de la Ley de Compras. (Anexo Nº1)

- ***Oferente Persona Natural*:**

  i. Fotocopia de la cédula de identidad.
  ii. Fotocopia inicio de actividades ante el SII.
  iii. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del reglamento de la Ley de Compras. (Anexo Nº1)

- **Unión Temporal de Proveedores:**

  i. Nombramiento de un representante o apoderado común.
  ii. Adjuntar documento público o privado que da cuenta del acuerdo.
  iii. Inscripción individual de proveedores integrantes de la Unión en Chileproveedores.
  iv. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según

lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del Reglamento de la Ley de Compras. (Anexo Nº1)

En caso de que el oferente se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) bastará con que se indique en la oferta que todos los antecedentes antes indicados se encuentran disponibles, actualizados y acreditados en su Ficha Electrónica Única en dicho portal, de modo de poder revisar de manera electrónica los antecedentes solicitados. Los oferentes que no se encuentren inscritos en el Registro mencionado, deberán ingresar los antecedentes que forman parte de la oferta administrativa a través del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público.

Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

b) Oferta Técnica

Las propuestas que participen de esta licitación deberán contener a lo menos:

a) Currículum del oferente que demuestre experiencia en soporte y mantención de Plataforma Oracle Rightnow de al menos 3 años en el sector público o privado.

b) Los servicios adquiridos deben permitir contar con horas hombre de soporte y desarrollo necesarios para dar continuidad al Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias que funciona a través de la plataforma Oracle RightNow CX Cloud Service, al menos 1050 horas hasta el 31 de diciembre de 2022 o hasta la extinción total de las horas contratadas. Los dominios son https://sec.custhelp.com y https://sec--tst.custhelp.com

c) Certificaciones de los profesionales que entregaran el servicio de soporte de la plataforma. En particular, el proveedor deberá tener dentro del equipo que trabajará en la entrega del servicio certificaciones técnicas o similares que permitan realizar el soporte y mantención evolutiva en la Plataforma Oracle Rightnow, entre ellas por ejemplo, Oracle RightNow Cloud Service Certified implementation Specialist, Oracle Service Center Implementation Essentials u Oracle B2C Service Integration and Developmente Implementation Essentials, las certificaciones deberán ser del año 2016 en adelante al menos.

d) Presentar copia de los certificados de los profesionales contratados que cuentan con certificación de los productos ofertados.

e) Acuerdos de nivel de servicio según se indica en la base técnica.

c) Oferta Económica

La presente licitación tendrá un pago al finalizar los servicios, para lo cual el monto máximo disponible es de $35.000.000, (treinta y cinco millones de pesos), incluyendo el impuesto de valor agregado (IVA).

La Oferta Económica deberá estar valorizada en pesos ($) con un valor total, no deberá considerar ningún tipo de reajuste y los impuestos deberán consignarse expresamente por separado y debiendo incorporarse al valor final de dicha Oferta. El valor final de la oferta tendrá una vigencia mínima de 45 días contados desde la fecha de presentación de esta. El formato de presentación de la oferta económica deberá ser el siguiente:

Ítem	Monto Ofertado en Pesos ($) Chilenos	Impuesto en Pesos ($) Chilenos	Monto total anual en Pesos ($) Chilenos
Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow			

El oferente deberá ajustar la presentación de su oferta económica de acuerdo con el cuadro anterior.

6 RECEPCIÓN DE LA OFERTA.

La oferta será ingresada vía web, a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas (www.chilecompra.cl), teniendo especial cuidado en el ingreso del precio neto en la línea correspondiente al Estudio solicitado. El plazo se extenderá hasta el cierre de la presente licitación.

Los costos en que incurra el oferente, derivados de la confección de la oferta a esta licitación, serán de su cargo y no darán origen a indemnización alguna en el caso de ser rechazada.

Es responsabilidad de los oferentes subir a la plataforma de Licitaciones www.MercadoPublico.cl del Sistema Electrónico de Compras Públicas (www.chilecompra.cl) todos los antecedentes solicitados por SEC en el formato, medios de presentación y horarios establecidos. No será recibida ninguna Oferta fuera del plazo señalado.

7 EVALUACIÓN DE OFERTAS

Procedimiento de evaluación

Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha final de recepción de las Ofertas, la Comisión de Evaluación entregará una evaluación de las ofertas.

La Comisión de Evaluación estará integrada por los siguientes funcionarios:

- Javier Assereto Cortés, Jefe Unidad de Experiencia Ciudadana de SEC.
- Francisco Balcazar González, Jefe Departamento de Informática.
- Víctor Parra Mate, Jefe Subdepartamento de Administración.

Todos los integrantes de la comisión evaluadora deberán suscribir una declaración jurada, en la que exprese no tener conflicto de interés con los potenciales oferentes de la respectiva licitación, su compromiso a no aceptar donativos de terceros (oferentes o no) mientras integre la Comisión Evaluadora, cualquiera sea su monto.

En el caso que el conflicto de interés con algún proponente solo se visualice al momento de la apertura, deberá desde ese momento abstenerse de participar del proceso y poner en conocimiento inmediatamente a su superior jerárquico

La evaluación de las Ofertas se realizará en 3 etapas:

a) Evaluación Administrativa.
b) Evaluación Técnica.
c) Evaluación Económica.

a) Evaluación Administrativa

En esta etapa se examinan los antecedentes entregados, de acuerdo a lo establecido en las presentes bases de licitación, con el objeto de definir si el oferente adjuntó todos los antecedentes exigidos en las bases. De ello dependerá si su oferta es objeto de las evaluaciones técnica y económica, según el siguiente cuadro:

	Descripción	Nota
Cumplimiento de los requisitos formales	Oferente presenta todos los antecedentes administrativos o que estos se encuentren publicados en Chileproveedores.	7
	Oferente presenta uno o dos antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas.	5
	Oferente presenta tres o más antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas	3
	Oferente no presenta todos los antecedentes, no responde el foro de aclaración de ofertas o su respuesta es incompleta.	1

*Las ofertas que sean calificadas con nota 1, no podrán avanzar a la evaluación técnica de esta licitación.

b) Evaluación Técnica

En esta etapa se evaluarán los antecedentes entregados en las ofertas técnicas, de acuerdo con los criterios establecidos en el punto 8 de las bases técnicas de la presente licitación.

La nota resultante de la evaluación técnica se calculará en base a la siguiente fórmula:

$$Nota_Evaluación_Técnica = \sum_{i=1}^{i=n} (Nota_Aspecto_i * Ponderador_i)$$

Para asegurar la calidad técnica de los estudios ofertados, SEC exigirá como nota mínima en la Evaluación Técnica un 5.0 (cinco). Sólo aquellas empresas que dieron cumplimiento a las exigencias anteriores continuarán con su Evaluación Económica.

c) Evaluación Económica

En esta etapa se evaluarán sólo aquellas Ofertas Económicas de proveedores que coticen todos los componentes solicitados en las Bases Técnicas de esta Licitación y cumplan con la nota mínima solicitada, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

La Oferta de menor valor será calificada con nota 7,0 en su evaluación económica.

Posteriormente, las notas de las restantes Ofertas se calcularán en forma proporcional al monto de la Oferta de menor valor de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Nota_Evaluación_Económica = \frac{Valor_propuesta_más_económica}{Valor_propuesta} * 7{,}0$$

7.1 Evaluación Final

La evaluación final de la oferta de cada uno de los oferentes se obtendrá ponderando las notas obtenidas en las etapas de evaluación técnica y evaluación económica en los siguientes porcentajes:

Aspectos a evaluar	Ponderadores	Rango de Nota	Nota mínima Parcial
Evaluación Económica	55%	1 a 7	-
Evaluación Técnica	35%	1 a 7	5.0
Evaluación Administrativa	10%	1 a 7	

Finalmente, la nota resultante de la evaluación final se calculará en base a la siguiente fórmula:

$$Nota_Evaluación_Final = \sum_{i=1}^{i=2} (Nota_Evaluación_i * Ponderador_i)$$

7.2 Resolución de Empates

En el caso de empate en el puntaje final de la evaluación de las ofertas, en primer lugar se optará por la oferta que tenga el mejor puntaje en la evaluación “Condiciones Técnicas” (CT), si de continuar la igualdad, se optará por la oferta que obtenga el mejor puntaje en el criterio “Precio Ponderado”. Y en caso de seguir existiendo igualdad, se optará por la oferta del oferente que considere mayor cantidad de certificaciones relacionadas directamente a los requisitos técnicos y de servicio, para lo cual será fundamental presentar la información solicitada “certificaciones del oferente”.

En todo caso, la SEC se reserva el derecho a declarar desierto el proceso, si estima que ninguna de las ofertas satisface las exigencias administrativas o técnicas.

7.3 Adjudicación de la Oferta

Una vez adjudicada la licitación, se informará el resultado a todos los oferentes y se procederá a la firma del contrato respectivo.

En el evento en que el oferente que resultase adjudicado se negará a firmar el contrato, se realizará una nueva adjudicación del proyecto con los antecedentes de los restantes oferentes.

8 EJECUCIÓN DE LA LICITACIÓN

Una vez adjudicada la licitación, se informará el resultado a todos los oferentes a través del Sistema Electrónico de Compras Públicas (www.chilecompra.cl).

En el evento que el oferente que resultase adjudicado se negará a realizar las actividades propuestas a SEC, a firmar el contrato o hacer entrega del documento de garantía por fiel cumplimiento del contrato, se readjudicará la licitación al oferente que hubiere obtenido el segundo lugar.

Una vez realizada la total tramitación de la resolución aprobatoria del contrato, el adjudicatario hará entrega de un plan de trabajo definitivo, el cual debe incluir las modificaciones que la contraparte técnica de SEC recomiende y que el adjudicatario acuerde realizar a su planificación original. Esta nueva planificación y su correspondiente programa de trabajo constituirán la referencia contra la cual se verificará el cumplimiento de los plazos y el cálculo de las multas mencionadas más adelante.

9 CONTRATACIÓN

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, en donde se estipulará la individualización del Proveedor, las características del Estudio a realizar, el precio, plazo y las demás cláusulas pertinentes al Estudio contratado.

Además, se le solicitará al proveedor adjudicado la firma de un Acta de Inicio y término de los Servicios, lo cual será certificado por el Jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana o quien este designe para tal efecto.

El oferente que resultase adjudicado en esta licitación deberá presentar previo a la firma del contrato un documento de garantía por el fiel cumplimiento del contrato, irrevocable, pagadero a la vista, en pesos, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y para garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales con sus trabajadores. La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse en forma física o electrónicamente.

Dicho documento será por el 10% del valor total del contrato. El plazo de vigencia de la garantía será la vigencia del contrato definitivo aumentado en 60 días hábiles a contar desde el término del mismo. La glosa será “para garantizar en todas sus partes el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno del contrato por el Estudio: “**Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow”**, entre <<Nombre proveedor>> y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles”. Dicha garantía será restituida al oferente dentro de 5 (cinco) días posteriores al vencimiento del plazo del contrato, pudiendo ser retirada desde las oficinas de SEC (ubicadas en Alameda 1449, Piso 13, Santiago).

Serán cláusulas esenciales del contrato suscrito por las partes que los proveedores no hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales de sus trabajadores, dentro de los anteriores dos años y que a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, no les sean aplicables las prohibiciones establecidas en el artículo 4º inciso 6º de la ley N° 19.886, en relación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como entidad contratante. El incumplimiento de esta cláusula se entenderá como incumplimiento grave de las obligaciones del contrato y será causa del término anticipado de éste, sin perjuicio de las demás consecuencias a que haya lugar en razón de esa circunstancia.

10. PROCESO DE PAGO

El pago de los productos será en pesos chilenos, dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción conforme de la factura respectiva, y la recepción conforme de los servicios, según el siguiente detalle:

El pago se realizará en 1 cuota contra la entrega de un informe con el detalle de servicios al 31 de diciembre de 2022.

La facturación será efectuada una vez validado el informe y su pago estará sujeto a la aprobación del mismo por la contraparte técnica de SEC, correspondiente a la Unidad de Experiencia Ciudadana, representada por el Jefe de la Unidad o por quien este designe para tal efecto.

Los informes deberán contener el listado de actividades o tareas desarrolladas, su costo en horas de esfuerzo, así como las fechas en que se levantó el requerimiento y su plazo de termino o ejecución.

SEC pagará el precio de la prestación de los servicios solicitados al proveedor-adjudicatario, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la recepción conforme de la factura. La factura debe ser emitida de la siguiente forma:

Razón Social	: Superintendencia de Electricidad y Combustibles
RUT	: 60.510.000-7
Dirección	: Alameda N° 1465, local 10.
Glosa	: Cancelación de servicios de “Soporte y Mantención Evolutiva del Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias basado en Oracle RightNow”, según OC ID N° 1614-XXX-2022 (ID de la orden de compra enviada al proveedor adjudicado)

11. MULTAS POR ATRASO EN LA ENTREGA

11.1. Las multas en caso de atraso o incumplimiento del contrato, las que serán aplicadas respecto de atrasos del plazo final del contrato y se harán efectivas ya sea respecto del último pago y/o cobrando la garantía respectiva. El monto de las multas será de acuerdo a lo siguiente:

Días de atraso final	Monto Multa por día de atraso
Hasta 20 días corridos	0,2% del valor total del contrato por cada día de atraso
Entre 21 y 40 días corridos	0,4% del valor total del contrato por cada día de atraso
Superior 40 días corridos	0,6% del valor total del contrato por cada día de atraso

El valor de la multa a aplicar será la que corresponda al último día de atraso y se aplicará por todo el período.

El proveedor contratado será notificado de incumplimiento o atraso en la entrega del servicio a través de una carta certificada. Esta carta tendrá un detalle técnico de la contraparte de SEC que incluye implicancias y daños que pudiera causar al Servicio. Una vez notificado el proveedor podrá hacer sus descargos por el cobro de la garantía o aplicación de multas a través de un informe en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación. Este informe será analizado por la contraparte técnica de SEC y se dará respuesta al proveedor a través de carta certificada en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez recepcionado. Esta respuesta final informará al proveedor la decisión adoptada y será formalizado por medio de una resolución fundada y publicada en la plataforma de Mercado Público en la cual se informará la amplitud del plazo si fuese necesario o, la aplicación de cobro de la garantía o multa según corresponda para el caso. El proveedor contratado, podrá en todo momento alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

12. CONFIDENCIALIDAD

El o los adjudicatarios, sus consultores y personal directo que se encuentren ligados a los proyectos que resulten de este contrato, en alguna de sus etapas, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que de la entidad

contratante conozcan durante su desarrollo. La responsabilidad del adjudicado será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

El proveedor adjudicado deberá tomar las medidas que considere necesarias para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose la entidad contratante el derecho de ejercer acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

13. OTRAS CLÁUSULAS

Se establece en estas bases administrativas que, según lo dispuesto en la Ley y Reglamento de Lobby de fecha, agosto de 2015, no se realizarán reuniones durante el proceso de licitación, con lobbistas o gestores de intereses. Y queda establecido de esta manera que el único contacto permitido será a través de la plataforma de licitaciones y compras públicas de ChileCompra denominado www.mercadopublico.cl. Así también queda prohibido aceptar regalos, obsequios u otro de igual naturaleza por parte de los integrantes de las comisiones evaluadoras a los cuales les sea aplicada esta ley.

14. COORDINACIÓN DEL TRABAJO

Durante la ejecución de las actividades contempladas, los estados de avance serán revisados por el jefe de la Unidad de Experiencia Ciudadana u otro profesional designado por este último, pudiendo éste realizar todos los reparos y observaciones que estime pertinente.

En caso de existir reparos en los Informes emitidos por el oferente adjudicatario, tendrá un plazo de 5 días hábiles para hacer las modificaciones necesarias. Lo anterior se podrá repetir sucesivamente, sin perjuicio de la facultad de SEC de poner término al contrato si el reparo no es subsanado.

15. CAMBIOS EN EL EQUIPO DE PROFESIONALES.

Si el oferente adjudicatario deseara efectuar cambios en el equipo de profesionales destinado a cumplir las obligaciones del contrato, deberá informar, justificar y solicitar la visación de los cambios al Jefe de la Unidad de Experiencia Ciudadana u otro profesional designado por este último, con una antelación no inferior a una semana. El oferente adjudicatario deberá identificar con sus respectivos currículos a los nuevos profesionales propuestos. SEC aprobará o rechazará la petición, dentro del plazo de 3 días hábiles de recepcionada dicha solicitud. En caso de que SEC rechace la petición y el oferente adjudicatario insistiese en los cambios, SEC podrá poner término anticipado al contrato.

II. BASES TÉCNICAS

1. OBJETIVOS

La Superintendencia ha llevado a cabo, desde al año 2013, un proceso de mejora y cambio en la recepción y gestión de las necesidades de los ciudadanos en cuanto a consultas, reclamos, solicitudes y denuncias que tengan relación con sus áreas de fiscalización que son, principalmente, electricidad y combustibles.

Es así que desde mediados del año 2013, este organismo fiscalizador implementó, a través de la plataforma Oracle RightNow CX Cloud Service, un sistema electrónico de gestión de consultas, reclamos, solicitudes y denuncias, tanto a nivel presencial, como en la web.

La continuidad de los compromisos y exigencias hace necesario renovar los mencionados sistemas que cuenta esta Superintendencia, así como de adecuarlos a las mayores exigencias de la ciudadanía.

El objetivo de este proceso es contar con el servicio de soporte y mantención de la plataforma de atención ciudadana para dar continuidad al Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias que funciona a través de la plataforma Oracle RightNow CX Cloud Service mediante un proceso de adjudicación simple.

2. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Respecto al servicio de compra de horas de soporte y mantención evolutiva del sistema de atención de reclamos, consultas, solicitudes y denuncias basado en Oracle RightNow, estás podrán ser utilizadas, como mínimo, para las siguientes actividades:

a) Corrección de errores de la plataforma
b) Soporte en las actualizaciones periódicas de la plataforma Oracle Rightnow con el objeto de velar que las customizaciones efectuadas por SEC funcionen correctamente, durante y después de dicha actualización
c) Customizaciones de formularios, espacios de trabajo, reglas de trabajo, formularios, informes, servicios web o widgets, solicitadas por SEC.

Tanto las correcciones de errores, soporte y customizaciones solicitadas por SEC deberán poseer una cotización con valorización de esfuerzo en horas hombre las que deberán ser previamente aprobadas por contraparte técnica designada por SEC, esta aprobación se podrá realizar a través de correo electrónico o por la plataforma de soporte que use la empresa adjudicada para la aprobación y seguimiento de los requerimientos. Una vez cumplido el hito de aprobación y después de ejecutado el requerimiento la empresa podrá rebajar estas horas del total de horas de soporte ofertadas y contratadas a través de esta licitación.

3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA PROPUESTA

Las propuestas que participen de esta licitación deberán contener a lo menos:

a) Currículum del oferente que demuestre experiencia en soporte y mantención de Plataforma Oracle Rightnow de al menos 3 años en el sector público o privado.

b) Los servicios adquiridos deben permitir contar con horas hombre de soporte y desarrollo necesarios para dar continuidad al Sistema de Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes y Denuncias que funciona a través de la plataforma Oracle RightNow CX Cloud Service, al menos 1050 horas hasta el 31 de diciembre de 2022, o hasta la extinción total de las horas contratadas. Los dominios son https://sec.custhelp.com y https://sec--tst.custhelp.com

c) Certificaciones de los profesionales que entregaran el servicio de soporte de la plataforma. En particular, el proveedor deberá tener dentro del equipo que trabajará en la entrega del servicio certificaciones técnicas o similares que permitan realizar el soporte y mantención evolutiva en la Plataforma Oracle Rightnow, entre ellas por ejemplo, Oracle RightNow Cloud Service Certified implementation Specialist, Oracle Service Center Implementation Essentials u Oracle B2C Service Integration and Developmente Implementation Essentials, las certificaciones deberán ser del año 2016 en adelante al menos.

d) Software para la gestión de requerimientos ente SEC y la empresa adjudicada: La empresa deberá disponer de un software, aplicación o sistema informático que permita a la contraparte técnica de SEC o a quien esta designe solicitar requerimientos por errores, soporte o mejoras de la plataforma. Esta plataforma deberá permitir el ingreso, consulta, cotización, seguimiento y control de cada uno de los requerimientos realizados.
e) La empresa oferente deberá indicar los niveles de servicio ofrecidos

Para la evaluación de las condiciones técnicas, el oferente debe indicar los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) respecto del plazo que dispondrá para dar respuesta a los requerimientos de la entidad solicitante según los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) definido en formulario de compra. Para ello deberá completar el siguiente recuadro:

TIPO	Máximo en horas hábiles o SLA	Descripción	Plazo
Grave	24 hrs.	Tiempo máximo esperado para la resolución de un incidente catalogado como error.	
Menos graves	Desde 24 hasta 48 hrs.	Tiempo máximo esperado para la resolución de un incidente catalogado como menos graves.	
Mejoras	Desde 48 a 72 hrs.	Tiempo máximo esperado para la entrega del análisis y estimación de la implementación de la mejora.	

4. CONDICIONES PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO DE SOPORTE

Para la entrega del servicio de soporte y mantención evolutiva, SEC entregará el acceso a la empresa adjudicada una cuenta de administración (usuario y clave) para cada uno de los dominios sobre los cuales deberá realizar su trabajo, los cuales son: https://sec.custhelp.com (ambiente de producción) y https://sec--tst.custhelp.com (ambiente de pruebas)

Tanto las cuentas entregadas como la información que disponga la plataforma tiene el carácter de confidencial, no pudiendo ser utilizada, almacenada ni traspasada por la empresa, bajo ningún pretexto, a terceros.

5. PLAZOS

El plazo para comenzar la entrega del servicio corresponderá a la fecha del acto administrativo que aprueba el contrato. El término del servicio es el 31 de diciembre de 2022 o hasta la extinción total de las horas de soporte contratadas.

Se le solicitará al proveedor adjudicado la firma de un Acta de Inicio y término de los Servicios, lo cuál será certificado por el Jefe del Departamento de Experiencia Ciudadana o quien este designe para tal efecto.

6. EVALUACIÓN TÉCNICA

En esta etapa se evaluarán los antecedentes entregados en las propuestas técnicas, de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	Aspectos a Evaluar	Descripción	Rango Nota	Ponderación
1	Experiencia del oferente en soporte y mantención de Plataforma Oracle RightNow	Experiencia en soporte y mantención de Plataforma Oracle Rightnow de al menos 3 años en el sector público y privado	7.0	30%
		Experiencia en soporte y mantención de Plataforma Oracle Rightnow de al menos 3 años en el sector público	6.0	
		Experiencia en soporte y mantención de Plataforma Oracle Rightnow de al menos 3 años en el sector privado	5.0	
		Menos de 3 años de experiencia (en sector público o privado)	3.0	
		No indica o no Informa	1.0	
2	Certificaciones de los profesionales	La empresa presenta al menos 3 o más profesionales con las certificaciones solicitadas o similares	7.0	40%
		La empresa presenta al menos 2 profesionales con las certificaciones solicitadas o similares	6.0	
		La empresa presenta al menos 1 profesional con las certificaciones solicitadas o similares	5.0	

		No indica o no informa	1.0	
3	Horas de Soporte	Empresa oferta más de 1050 horas de soporte y mantención evolutiva	7.0	10%
		Empresa oferta 1050 horas de soporte y mantención evolutiva	6.0	
		No se indica o no informa	1.0	
4	Software de gestión de requerimientos	La empresa debe disponer un software, aplicación o sistema informático que permita a la contraparte técnica de SEC o a quien esta designe solicitar requerimientos por errores, soporte o mejoras de la plataforma. Esta plataforma deberá permitir el ingreso, consulta, cotización, seguimiento y control de cada uno de los requerimientos realizados.	7.0	10%
		No presenta o no cuenta con el software solicitado	1.0	
5	Niveles de servicio	Empresa cumple con los máximos en horas hábiles o SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) para cada uno de los tipos de requerimientos según se señala en el numeral 3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA PROPUESTA, literal e).	7.0	10%
		Empresa NO cumple con los máximos solicitados en horas hábiles o SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) para cada uno de los tipos de requerimientos según se señala en el numeral 3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA LA PROPUESTA, literal e).	1.0	

3º. PUBLÍQUESE, el llamado a la presente Licitación Pública en la Plataforma de Licitaciones (*www.mercadopublico.cl*) del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público (*www.chilecompra.cl*).

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.

MARIANO CORRAL GONZÁLEZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)

Distribución:

- Subdepto. Administración.
- Subdepto. Finanzas.
- Of. de Partes

Firmado digitalmente por
MARIANO CORRAL GONZALEZ